,M20260311AF000973 – MDN-DVGSEDB-DIVRI

PARA: **MG (R) GUSTAVO ADOLFO OCAMPO NAHAR - DIRECCIÓN**

COPIA: **ENERIETH BADILLO - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

DE: **IVAN CAMILO RIAÑO VALENCIA**

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

FECHA: 11 Marzo 2026

Asunto: ESTUDIO PREVIO 2026 CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, ASÍ COMO LA GARANTÍA Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE FÁBRICA DE LA SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA – DIVRI – DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, CON EL FIN DE ASEGURAR LA CONTINUIDAD, SEGURIDAD Y ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL"

1. DEPENDENCIA SOLICITANTE

Coordinación Administrativa y Financiera – Proceso Estratégico TICs

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI es una dependencia adscrita al Viceministerio de Veteranos y del Grupo Social Empresarial del Sector Defensa – GSED del Ministerio de Defensa Nacional, creada mediante el artículo 24 del Decreto 1874 del 30 de diciembre de 2021. Esta Dirección cuenta con autonomía administrativa y financiera, sin personería jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el literal j) del artículo 54 de la Ley 489 de 1998.
En desarrollo de su marco legal y funcional, el artículo 24 del Decreto 1874 de 2021 asignó a la DIVRI, entre otras, las siguientes funciones relevantes para el cumplimiento de su misión institucional:

1. Proponer e implementar políticas, lineamientos, planes, programas y estrategias orientadas al bienestar, beneficios, reconocimientos, homenajes y demás acciones necesarias para enaltecer la labor de los Veteranos de la Fuerza Pública y su núcleo familiar, así como realizar su respectivo seguimiento y monitoreo.

2. Proponer e implementar políticas, planes y programas de rehabilitación inclusiva dirigidos a los miembros activos y retirados de la Fuerza Pública y demás beneficiarios, conforme a las disposiciones legales vigentes.
3. Dirigir, coordinar y controlar los procesos de administración del talento humano, así como la gestión de los recursos físicos y financieros de la Dirección.

4. Celebrar los contratos y convenios necesarios para el eficaz funcionamiento de la dependencia, en el marco de su autonomía administrativa y financiera y conforme a la delegación otorgada por el Ministro de Defensa Nacional.

5. Reconocer y ordenar el pago de pensiones y sustituciones del personal de la Unidad de Gestión General, del Comando General de las Fuerzas Militares, de la Dirección General Marítima y del personal civil no uniformado del Ministerio de Defensa Nacional, de acuerdo con la normativa vigente.

Adicionalmente, mediante la Resolución 285 de 2022, se crearon los Grupos Internos de Trabajo de la DIVRI, entre los cuales se encuentra el Grupo Administrativo y Financiero, al cual se le asignaron, entre otras, las siguientes funciones específicas:

- Administrar las capacidades de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC y los sistemas tecnológicos de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (numeral 18).
- Dar cumplimiento a los lineamientos para la gestión de proyectos de TIC del Sector Defensa en el ámbito de la DIVRI (numeral 19).

En el mismo acto administrativo se crearon, además, el Grupo de Rehabilitación Inclusiva, el Grupo de Veteranos y el Grupo de Prestaciones Sociales, los cuales, junto con el Grupo Administrativo y Financiero, dependen de manera transversal de un sistema de comunicaciones unificadas como soporte fundamental para el desarrollo de sus funciones.

Dicho sistema se encuentra soportado en una plataforma tecnológica basada en soluciones Microsoft, con infraestructura de hardware de la marca Audiocodes y el uso de Microsoft Teams como herramienta institucional de comunicaciones, lo cual ha permitido a la DIVRI implementar un esquema de trabajo híbrido, garantizando la continuidad del servicio, la articulación intergrupal y el desempeño eficiente de funciones tanto específicas como transversales en toda la entidad, fortaleciendo así la gestión administrativa, misional y operativa de la Dirección

Certificado de existencia en los activos.



M20260106AF000020 – MDN-DVGSEDB-DIVRI

PARA: **IVAN CAMILO RIAÑO VALENCIA - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

DE: **JUAN ESTEBAN PEÑA POLANIA**

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

FECHA: 06 Enero 2026

Asunto: CERTIFICACIÓN DE INVENTARIOS

Cordial saludo.

El suscrito almacenista encargado de la Dirección de Veteranos se permite certificar, que los bienes relacionados a continuación hacen parte de los inventarios de esta unidad DIVRI, están registrados en el sistema logístico ERP-SAP.

Denominación del activo fijo	Número de inventario	Serial
INFRAESTRUCTURA HARDWARE TELEFONIA	800401000000000000158282	MEDIANT 800
SERVIDOR TIPO RACK	800401000000000000157782	SR530

JUAN ESTEBAN PEÑA POLANIA
Técnico De Servicios - 20
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva
Viceministerio de Veteranos y del GSED
Firmado electrónicamente SGDEA

Elaboró: JUAN ESTEBAN PEÑA POLANIA

Al integrarse la solución entre el equipo de base Audicodes y la plataforma Microsoft Teams, haciendo uso de la Tecnología IP, se ha logrado lo siguiente:

Generalidades - Sistema de Comunicaciones Unificadas

Integración con los servicios de telefonía fija con cobertura local, provistos por empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones con los que la Entidad posee contratos ya establecidos. Configuración y programación de extensiones.

Soportar protocolo de internet versiones IPv4 y IPv6, por su propio medio o por el Gateway que se enlace a la red de datos y la PSTN.

Integrarse con el directorio activo y operar en modo nube.

Todas las comunicaciones se realizan a través de enlaces seguros TLS.

El único software cliente de usuario para los servicios de comunicaciones unificadas (incluyendo telefonía) que se utiliza en los computadores y/o dispositivos móviles será Microsoft TEAMS.

El acceso al servicio esta precedido por la autenticación de usuario y contraseña, independientemente del dispositivo, incluidos los terminales telefónicos, de tal forma que puedan obtener los privilegios y la configuración personalizada.

Se pueden configurar perfiles para manejar las restricciones de llamadas de acuerdo con el usuario y los servicios que se le puedan asignar (ejemplo: llamadas locales, nacionales o internacionales. a números fijos o móviles, entre otros.).

Soporta conexiones SIP y RDSI.
Soporta códecs de audio: G.711, G.722 o G.729.
Configuración de tal manera que no se produzcan bloqueos en la conmutación de las llamadas en ningún punto de la solución.
Soporta UIT - E.164: asignación a cada país de un código numérico (código de país) usado para las llamadas internacionales.

Otras Funcionalidades de la Telefonía IP

- Soporta en forma simultánea desde y hacia la PSTN como mínimo 30 llamadas (conversaciones) en el mismo instante de tiempo (este requerimiento es para dimensionamiento de capacidad).
- Integración con una plataforma de comunicaciones IP gestionada por el proveedor Claro Colombia.
- Permite la transferencia directa y comprobada de llamadas internas y externas.
- Permite el desvío llamadas en no respuesta (a extensión, número fijo o celular).
- Permite el desvío llamadas sobre ocupado (a extensión, número fijo o celular).
- Desvío total (a extensión, número fijo o celular).
- Reenvío automático de llamadas entrantes a los destinos especificados por el usuario, con base al día de la semana y la hora.
- Conferencia telefónica de mínimo doscientos cincuenta (250) participantes sin necesidad de configurar hardware adicional externo.
- Marcar por nombre o recurso del Directorio Activo.
- Programación individual de funciones por extensión.
- Restringir el acceso de usuarios no autorizados a llamadas de larga distancia y celular.

- llamar a cualquier extensión definida en el plan de numeración.
- La extensión del usuario es la misma en cualquier dispositivo: teléfono, computador, dispositivo móvil, entre otros.

Plan de Numeración

- Plan de numeración único de extensiones definido por la Entidad, con una longitud numérica de las extensiones de mínimo cinco (5) dígitos.
- Programación de DID´s con ingreso directo personalizado, según requerimiento de la entidad.
- Cada colaborador que defina la entidad tendrá un número de extensión, con la funcionalidad del buzón de voz asociada, donde se podrá grabar un mensaje que se almacenará en el buzón de correo del colaborador.
- El plan de numeración deberá cubrir tanto a los terminales telefónicos IP como a los clientes con Softphone Microsoft TEAMS.
- La Plataforma de Telefonía IP deberá integrar la solución de buzón de mensajes de voz a la solución de mensajería que la Dirección centro de rehabilitación inclusiva tiene en funcionamiento.
- El propietario de un buzón de mensajes de voz podrá gestionar los mensajes de voz guardados, desde cualquier dispositivo o herramienta desde donde accesa a los servicios de Microsoft Teams.

Buzón de Mensajes de Voz (Servicio Centralizado)

- La Plataforma de Telefonía IP integra la solución de buzón de mensajes de voz a la solución de mensajería que la Dirección centro de rehabilitación inclusiva tiene en funcionamiento.
- El propietario de un buzón de mensajes de voz podrá gestionar los mensajes de voz guardados, desde cualquier dispositivo o herramienta desde donde Accede a los servicios de Microsoft Teams.

Operadora Automática

- Creación de menús personalizables a través de anuncios grabados en el sistema, mínimo 6 opciones, dependiendo de las necesidades establecidas, esto con el fin de enrutar las llamadas entrantes de la mejor manera.

- Los mensajes para menús deben ser independientes a los disponibles para el servicio de buzón de voz.
- Tener la capacidad de grabar múltiples mensajes simultáneos del IVR, de forma centralizada vía web para uso sectorizado, con el fin de entregar mensajes de acuerdo con la dependencia que sea llamada.
- Debe permitir múltiples menús de IVR.
- Funcionalidad ACD (Automatic Call Distributor) para usuarios, grupos y colas.
- Funcionalidad Multi-idioma - cambiar el idioma del menú y / o menú diferente por idioma.
- Funcionalidad de administración basada en web.
- Funcionalidad de vista gráfica y gestión de menús IVR.

- Funcionalidad de Copia de seguridad y restauración del sistema.
- Establecer IVR's basados en el tiempo: horas de trabajo, horas no laborables, feriados y vacaciones.
- Configurar la música en espera (Music On Hold) por cola de llamadas

De la plataforma de Colaboración

- Permite una integración nativa con la suite de Microsoft 365.
- La herramienta debe reunir en un espacio común, las aplicaciones de colaboración necesarias para trabajar en equipo y con funcionalidades como: Chat, videoconferencias, notas, acceso a contenido, office online, planner y todas las herramientas de la suite de Microsoft 365
- La plataforma cuenta con la funcionalidad de para realizar chats de grupo o privados, para mantener conversaciones de grupo con pocos miembros.
- Funcionalidad de chat persistente, donde se podrá ver el contenido y el historial de chat en cualquier momento.
- Funcionalidad de iniciar reuniones de vídeo o voz.
- Acceso a notas y documentos alojados en OneNote y/o SharePoint.
- Trabajar con documentos de Office Online directamente desde la aplicación de colaboración.

- Agregar informes desde la aplicación Power BI.
- Agregar conectores que permiten integrar aplicaciones como Yammer y servicios de terceros, como, por ejemplo: RSS, Canal de noticias de Bing o Twitter.
- Capacidad de crear equipos, canales y fichas de trabajo que se asociaran a la cuenta de Office 365 del usuario.
- Permisos para que los miembros puedan crear canales, añadir pestañas y conectores, crear @menciones a todo el equipo o canal y usar GIF, etiquetas y memes.
- La plataforma tendrá la capacidad de incluir según la voluntad del usuario aplicaciones que ayuden a potencializar el trabajo de los equipos formados

Servicios de Movilidad

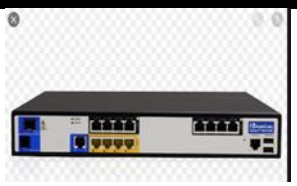
- Capacidad de movilidad de la extensión a portátiles, tablets y smartphones usando únicamente el cliente Microsoft TEAMS a través de Internet (vía redes 3G, 4G o Wi-Fi), y la solución deberá estar en la capacidad de garantizar que la conectividad se realice de manera segura.
- Independientemente del dispositivo utilizado para conectarse al servicio de comunicaciones por voz en la nube, el número de la extensión de cada usuario será único; una llamada entrante deberá timbrar, en el dispositivo donde se haya registrado por última vez, y/o en cada dispositivo donde se haya instalado y registrado el cliente de comunicaciones unificadas Microsoft TEAMS, y/o un teléfono fijo o móvil.
- Las llamadas de la extensión que sean contestadas en un PC deben poderse retomar en un smartphone dentro de la red de la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva o viceversa, sin que se interrumpa la llamada

Conferencias (Servicio Centralizado)

La única MCU controla las sesiones de conferencias será la provista por los servidores TEAMS que se encuentran en el servicio Microsoft Office 365.
los terminales de audio / video conferencia (Endpoints) está definida como recursos de TEAMS.
La MCU debe soportar una conferencia de hasta 250 usuarios en video, voz y colaboración
El único cliente en los computadores y dispositivos móviles para participar en audio /video conferencias es Microsoft TEAMS.

Lo anterior se alinean de acuerdo con las directivas impartidas en su momento por la estrategia de Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público y orientados al nuevo objetivo de la política como es “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” requiriéndose entonces un soporte especializado para mantener el sistema en correcto funcionamiento.

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que dentro de la Entidad no se tiene un soporte técnico especializado se debe contratar un soporte de segundo nivel para inconvenientes que no pueda resolver la Entidad, y en licenciamiento de la infraestructura de esta

DESCRIPCION	EQUIPO	MODELO	CANTIDAD	IMAGEN
controlador de borde de sesiones	AUDICODES	MEDIANT 800	1	

i. SOPORTE TECNICO

- Mantener y soportar la Gestión de las comunicaciones unificadas

ii. RENOVACION DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE

- Garantizar que todo el hardware y software tengan el licenciamiento actualizado con su respectiva garantía durante un año.

3. VERIFICACIÓN DE LA APROBACIÓN DE LA NECESIDAD EN EL COMITÉ DE INTEGRACIÓN DE TIC DEL SECTOR DEFENSA (CITI)

Defensa	FORMATO	Página 1 de 22
		Código: DP-F-011
	ACTA REUNION DE TRABAJO	Versión: 6
		Vigente a partir de: 27 de junio de 2024

Firmado digitalmente

Acta Número	**A20251226000447**				
Tema / Asunto	**26 Sesión Extraordinaria Comité de Integración de TIC del Sector Defensa**				
Fecha	22 Diciembre de 2025	**Hora Inicio**	09:30 horas	**Hora Final**	11:00 horas
Lugar	**Sesión Virtual – Microsoft Teams**				

Participantes	
CR. Adriana María Álvarez Moreno	Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TICS MDN - Presidente del Comité
CF. Jose Avila Ruiz	Delegado Director Tecnologías de Información y Comunicaciones – ARC
MY. Héctor Blanco	Delegado Jefe Departamento de Comunicaciones CEDE6 – EJC
TC. Luz Esperanza Correa Cruz	Jefe Oficina de Respuesta a Incidentes Cibernéticos – CSIRT MDN
TC. Andres Felipe Campos Villamil	Delegado Jefe Oficina de Telemática - PONAL
TC. Ramiro Silva Gutierrez	Delegado Jefe Departamento Conjunto de Comunicaciones - CGDJ6 - CGFM (e)
CR. Oscar Vanegas	Delegado Comandante del Comando Conjunto Cibernético - CCOCI
ST. Bayron Blanquicet Gutierrez	Delegado Directora de Planeación y Presupuesto – MDN
Lyda Baron Bareño	Coordinadora Grupo Gobierno Digital - MDN - Secretario técnico Comité
SV. Leydi Viviana Martinez Ramirez	Grupo Gobierno Digital - MDN
PD. Mauricio Cañon Jaramillo	Grupo Gobierno Digital - MDN
Invitados	
N/A	N/A
Ausentes	
BG. Rafael Hernando Jiménez Jiménez	Jefe Departamento de Comunicaciones CEDE6 – EJC - Delegó
CN. Wilbhert Alejandro Castro Celis	Director Tecnologías de Información y Comunicaciones – ARC- Delegó
TC. Dany Alberto Rúa Morales	Jefe Oficina de Telemática – PONAL – Delegó
Coronel Mery Cecilia Meléndez Quintero	Jefe Tecnologías Información y Comunicaciones - FAC
Mónica Nariño Segura	Directora de Planeación y Presupuesto – MDN - Delegó

"Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008, los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignado s en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, dando cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidas en la Ley y la jurisprudencia para acceder a los mismos"

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

PLAN DE ADQUISICIONES

Descripción	Cantidad 2026		Precio Total 2026		Número de Actividad
SOFTWARE					
suscripcion Licencias Ofimática 365 Microsoft 365- E5 = 125 suscripcion Licencias Microsoft 365 Business Standard = 100 suscripcion Licencias Ofimática 365 Office 365 - E1 = 30 visión = 1 Project=1	270	2.595.200,00	700.704.000	acuerdo marco	2
suscripcion Licencias Cartografia - Autocad	3	4.500.000,00	13.500.000	grandes superificies	3
suscripcion Licencias PDF - Acrobat pro	65	1.200.000,00	78.000.000	grandes superificies	3
suscripcion Licencias Diseño - ADOBE CREATIVE CLOUD	1	6.300.000,00	6.300.000	grandes superificies	3
Seguridad - Certificado Digital y firma digital	90	400.000,00	36.000.000	minima cuantia	5
Licencia software Stremen STREAMING Fijo y Movil	2	3.500.000,00	7.000.000	minima cuantia	4
SUSCRIPICON A UN SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA	1	300.000.000	300.000.000	selección abreviada	6
suscripcion licencia soltware integral para el monitoreo de ir	1	155.496.000	155.496.000	minima cuantia	7
SUBTOTAL SOFTWARE	433		1.297.000.000		

Descripción	Cantidad 2026		Precio Total 2026		Número de Actividad
SERVICIOS					
Adquisición de la extensión de las garantías de fábrica de los equipos switches y servidores, incluye la renovacion de equipos que no cuenta con garantia de la DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA - DIVRI	1	534.042.000,00	534.042.000,00	selección abreviada	19
Servicio De Soporte Y Extension De Las Garantías De Fábrica De Los Equipos comunicaciones unificadas	1	30.819.000,00	30.819.000,00	minima cuantia	10
Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos de Cómputo, Impresoras y audiovisual, incluye tecnico mesa de servicio	1	150.000.000,00	150.000.000,00	minima cuantia	18
Servicios de Computación en la nube (Cloud Computing Services) Servicios IaaS - PaaS - SaaS	1	475.000.000,00	475.000.000,00	acuerdo marco	9
Soporte sistema de informacion SGDEA	1	280.000.000	280.000.000	directa	16
Soporte sistema de informacion NOMINA PAOYER	1	370.000.000,00	370.000.000,00	directa	17
Soporte sistema de informacion SIMRI	1	150.000.000,00	150.000.000,00	directa	15
Servicio De Implementacion Y Licenciamiento De Software Mesa De Servicio Tecnologiaservicio De Implementacion Y Licenciamiento De Software Mesa De Servicio Tecnologia	1	180.000.000,00	180.000.000,00	minima cuantia	12
Hosting, soporte, Mantenimiento y Desarrollo de Plataformas y Portales Transaccionales Web	1	150.000.000,00	150.000.000,00	minima cuantia	11
Servicio plataforma contac center, Whatsaap web, software operador, crm, bolsa de minutos	1	350.000.000,00	350.000.000,00	acuerdo marco	13
Servivio de alquiler de equipos de impresión y scnaer incluyendo repuestos, consumibles y servicio tecnico	1	150.000.000,00	150.000.000,00	acuerdo marco	14
mantenimiento preventivo y correctivo de cableado estructurado estalecido en La DIVRI	1	150.000.000,00	150.000.000,00	minima cuantia	20
Servicio de conectividad, Internet,wiffi, seguridad y enlaces dedicados	1	561.000.000,00	561.000.000,00	acuerdo marco	8
SUBTOTAL SERVICIOS	13		3.530.861.000,00		

"Declaro que he sido informado que el Ministerio de Defensa Nacional es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos físicos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la entidad dando cumplimiento en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008, los capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015. De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que el Ministerio de Defensa Nacional 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este formato o sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, dando cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidas en la Ley y la jurisprudencia para acceder a los mismos."

1. COMPETENCIA CONTRACTUAL

El Gobierno Nacional mediante el Decreto 1874 del 30 de diciembre de 2021, modificó parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional, creándose la Dirección de veterano y Rehabilitación Inclusiva como una dependencia con autonomía administrativa y financiera sin personería jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 literal (j) de la Ley 489 de 1998, y en uso de las facultades legales conferidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015y de conformidad con la Resolución No. 4223 de fecha 23 de junio de 2022 y sus modificaciones, por medio de la cual el señor Ministro de Defensa Nacional delegó unas funciones y competencias, relacionadas con la contratación de bienes y servicios con destino al Ministerio de Defensa Nacional, a las

Fuerzas Militares y Policía Nacional. Adicional la Resolución No 4213 de 2023- Modificación del Manual de Contratación y Convenios

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

Por las características del objeto a contratar nos encontramos frente a un contrato de prestación de servicio.

2. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN SU ELECCIÓN

El presente proceso de selección se adelantará bajo la modalidad de mínima cuantía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”; la Ley 1150 de 2007, “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos”; y lo previsto en el artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, “Por el cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública”.

En ese sentido, el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 establece la contratación de mínima cuantía como una modalidad de selección aplicable a aquellos procesos cuyo valor no exceda el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía de la entidad, con independencia de su objeto, señalando para su trámite las siguientes reglas mínimas: la publicación de una invitación por un término no inferior a un (1) día hábil, en la cual se indique el objeto a contratar, el presupuesto oficial y las condiciones técnicas exigidas; un término de presentación de ofertas no inferior a un (1) día hábil; la selección de la oferta de menor precio, siempre que cumpla con los requisitos establecidos; y la formalización del contrato mediante la comunicación de aceptación de la oferta, la cual, junto con esta, constituye el contrato para todos los efectos legales, dando lugar al correspondiente registro presupuestal.
Así mismo, los parágrafos 1° y 2° del citado numeral disponen que las particularidades del procedimiento serán desarrolladas en la reglamentación que expida el Gobierno Nacional y que la contratación de mínima cuantía se sujetará exclusivamente a las reglas allí previstas y a su reglamento, sin que le sea aplicable lo dispuesto en la Ley 816 de 2003.

De igual forma, el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 adicionó el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, estableciendo las reglas mínimas para adelantar el procedimiento de mínima cuantía en los contratos de adquisición de bienes, servicios, consultorías u obras cuyo valor no supere el diez por ciento (10 %) de la menor cuantía vigente, siempre que no se configure alguna de las causales de contratación directa previstas en la Ley 1150 de 2007 y en el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, específicamente en los artículos 2.2.1.2.1.5.1 a 2.2.1.1.5.4, estos últimos modificados por el Decreto 1860 de 2021.

Para el caso concreto, el valor estimado del proceso se encuentra dentro del umbral establecido para la modalidad de mínima cuantía, toda vez que no supera el diez por

ciento (10 %) de la menor cuantía de la Entidad, conforme al presupuesto aprobado para la vigencia fiscal en curso, razón por la cual resulta jurídicamente procedente adelantar el proceso bajo esta modalidad de selección.

Finalmente, se realizó la correspondiente verificación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, constatándose que no existe un Acuerdo Marco de Precios vigente y aplicable que cubra el objeto del presente proceso, circunstancia que habilita a la Entidad para adelantar la contratación mediante la modalidad de mínima cuantía, de conformidad con la normativa vigente.



4. OBJETO A CONTRATAR:

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, ASÍ COMO LA GARANTÍA Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE FÁBRICA DE LA SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA – DIVRI DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, CON EL FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA, SEGURIDAD Y ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL”.

7.1 ALCANCE DEL OBJETO:

El objeto contractual comprende la prestación de servicios de soporte técnico especializado de segundo nivel, administración y garantías de la solución de comunicaciones unificadas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI), con el fin de garantizar la continuidad operativa y la disponibilidad del Session Border Controller (SBC), incluyendo la administración de la plataforma de telefonía institucional.

1. Plataforma de Comunicaciones Unificadas (Audiocodes + Microsoft Teams)

deberá garantizar el soporte, operación y generación de reportes relacionados con la solución de comunicaciones unificadas, incluyendo:

Reportes principales:

- Número de llamadas entrantes en un periodo definido, con exportación a Excel (número entrante, duración, extensión que contesta, fecha y hora, estado de llamada, etc.).

- Número de llamadas salientes en un periodo definido, con exportación a Excel (extensión origen, número destino, duración, fecha y hora, estado de llamada, etc.).

Reportes estadísticos:

- Promedio mensual de llamadas.

- Promedio de llamadas fallidas por mes.
- Promedio de llamadas no respondidas por mes.

- Promedio diario de llamadas.

- Promedio por usuario (entrantes y salientes).

- Estadísticas de uso y desempeño de la plataforma de telefonía.

Soporte técnico de segundo nivel:

- Diagnóstico y solución de incidentes complejos en la plataforma de voz y colaboración.

- Configuración y ajustes de la integración Audiocodes – Microsoft Teams.

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía IP y servicios de colaboración.

- Aplicación de actualizaciones, parches y mejoras evolutivas alineadas con las directrices de Microsoft.

7.2 CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS – UNSPSC Y CODIGOS DEL SISTEMA SAP

Producto	Nombre	Segmento	Nombre	Familia	Nombre	Clases	Nombre
72103302	Mantenimiento o soporte de equipo de telecomunicaciones	72000000	Servicios de edificación, construcción de instalaciones y mantenimiento	72100000	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	72103300	Servicios de mantenimiento y reparación de infraestructura
		72000000	Servicios de edificación, construcción de instalación y mantenimiento	72150000	Servicios de mantenimiento y construcción de comercio especializado	72151600	servicios especializados de comunicación

Códigos SAP

Denominación grupo	Conten.celda
Número de servicio	2000114
Texto breve serv.	GASTOS GENERALES INTANGIBLES
Categoría de valoración	8913
Grupo de artículos	2.32
Tipo de servicio	ZGEN
Tipo de servicio hasta	Servicios Generales
Número de cuenta	5111650000

Denominación grupo	Conten.celda
Número de servicio	2000112
Texto breve serv.	GASTOS GENERALES SERVICIOS
Categoría de valoración	8686
Grupo de artículos	2.32
Tipo de servicio	ZGEN
Tipo de servicio hasta	Servicios Generales
Número de cuenta	5111800010

1. **CARACTERÍSTICAS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES (adjuntar un anexo para tal fin)**

Los bienes y servicios para adquirir a través del Proceso de Selección están descritos en el Anexo No. 1 “ESPECIFICACIONES TECNICAS” del presente estudio previo.

8.1.- OBLIGACIONES ESPECIFICAS

1. Cumplir el objeto del contrato, en las condiciones y especificaciones señaladas en los estudios previos, invitación pública y en la propuesta presentada en el anexo técnico, los cuales hacen parte integral del contrato.
2. El personal que el contratista utilice para el cumplimiento de las obligaciones será de su exclusiva cuenta y riesgo, entendiéndose directamente con el contratista el pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones y demás costos inherentes.
3. Cumplir cabalmente con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), de conformidad con el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1828 de 2013. Para la realización del pago derivado del contrato, el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor el soporte que acredite que se encuentra al día en el pago de dichas obligaciones.
4. Constituir las pólizas y garantías de acuerdo con los requerimientos exigidos.
5. Suministrar oportunamente los informes que requiera el supervisor, necesarios para cumplir con los programas, plazos y especificaciones técnicas del objeto contratado.
6. Dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por el supervisor y a lo establecido en los documentos del contrato.
7. Mantener vigentes las garantías exigidas por el tiempo pactado, así como sus modificaciones durante la ejecución del contrato.

8. Entregar, a nombre de la DIVRI, el documento expedido por los fabricantes Lenovo y audiocodés donde se describa el número de contrato de soporte por la vigencia de un (1) año, de todos los equipos que deban cubrirse de acuerdo con las especificaciones técnicas**.**
9. Establecer una bitácora técnica con la hoja de vida de los servidores, y entregar al supervisor informes técnicos y administrativos que soporten la gestión de mantenimiento.
10. Suministrar e instalar repuestos nuevos cuando los equipos lo requieran durante la vigencia del contrato
11. Garantizar que los elementos entregados e instalados sean nuevos, de la calidad requerida, revisados y aceptados por el supervisor.
12. Entrega de todo el material de apoyo (realizado y utilizado). Se entiende que todo el material de apoyo en la realización de esta contratación, como un “non-disclosure agreement (acuerdo de confidencialidad)” en sí mismo, por lo tanto, el contratista debe garantizar la confidencialidad de la información y de los datos a los que tengan acceso.Prestar y cumplir con todo lo señalado en el objeto del contrato dentro del término y en el sitio señalado.

9. CONDICIONES DE EXPERIENCIA A EXIGIR AL PROPONENTE:

Ver numeral REQUISITOS TÉCNICOS HABLITANTES

10. **DOCUMENTOS TÉCNICOS ADICIONALES A EXIGIR AL PROPONENTE:** El proponente debe presentar como requisito habilitante los siguientes documentos y certificaciones junto con su oferta en el secop II.

Ver numeral REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES.

10.1 EQUIPO DE TRABAJO EXIGIDO

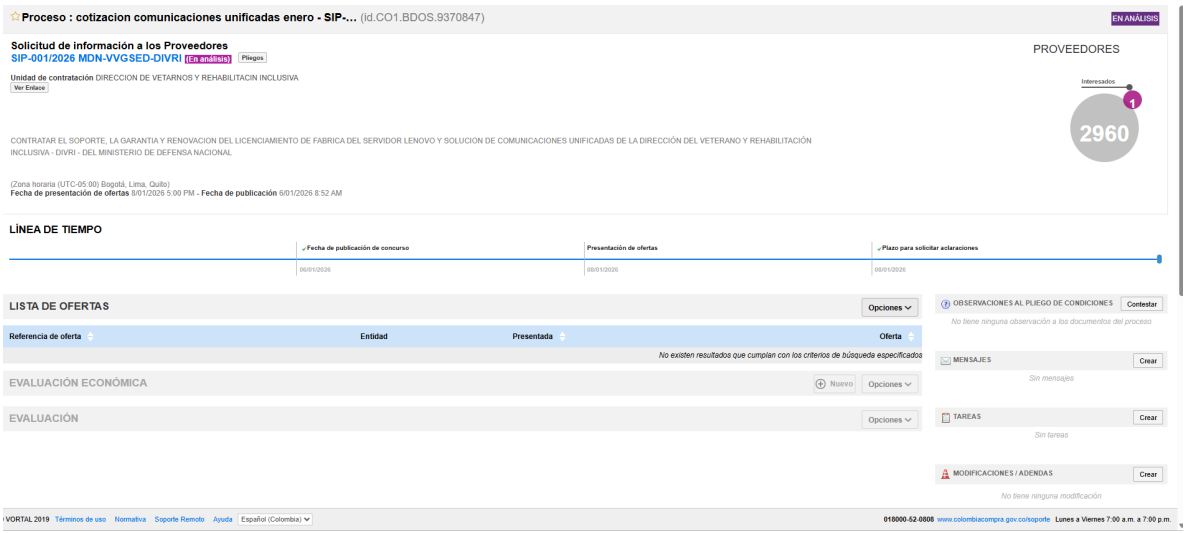
Ver anexo ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DE ESTE, INCLUYENDO LAS VARIABLES CONSIDERADAS PARA SU ESTIMACION

Estudio de Mercado y Solicitud de Cotizaciones

11.1 Solicitud de cotizaciones:

Se solicitan las COTIZACIONES POR SECOP II a lo cual no hay empresas presentadas



Se solicita cotización por correo electrónico a la empresa NOVENTIQ

NOVENTIQ
Global expertise, local outcomes

Cliente: DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA

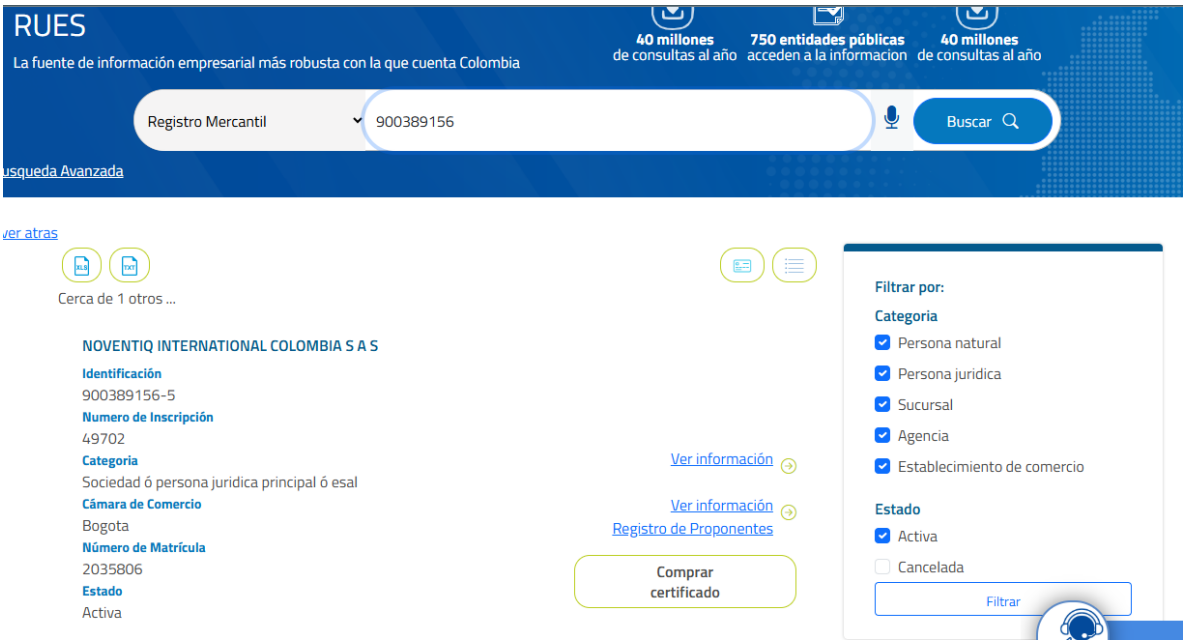
Alcance: CONTRATAR LA GARANTIA DE FABRICA Y RENOVACION DEL LICENCIAMIENTO DE LA INFRAESTRUCUTURA Y SOLUCION DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE LA DIRECCIÓN DEL VETERANO Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA - DIVRI - DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

ITEM	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Precio total.
1	Servicio mensual de administración con un soporte de segundo nivel escalado mediante una plataforma de tickets, de la solución de telefonía (sbc, teams)	11	MES	2,618,000.00	28,798,000.00
2	Asistencia para soporte, mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo de software y hardware del servidor LENOVO 10 horas al mes	11	MES	1,400,000.00	15,400,000.00
RENOVACION DE LICENCIAMIENTO					
3	SBC Audiocodes Mediant 800. 1 año	1	Unid	1,922,380.74	1,922,380.74
4	Software Operador -Application Web. 1 Año	1	Unid	999,600.00	999,600.00
5	Garantía y Soporte Lenovo SR530 type 7x08 1 año	1	Unid	9,188,723.04	9,188,723.04
			Total		56,308,703.78

A continuación, se muestra la consulta realizada a la página web del RUES Registro Único.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
NOVENTIQ INTERNACIONAL COLOMBIA SAS	900389156 - 5

NOVENTIQ INTERNACIONAL COLOMBIA SAS



11.2 ANÁLISIS ECONÓMICO – PRECIOS HISTÓRICOS - METODOLOGÍA USADA – PRECIOS DE REFERENCIA IVA INCLUIDO SELECCIONADOS – CUBRIMIENTO DE LA NECESIDAD - PRESUPUESTO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

11.3 PRECIO HISTÓRICO: SE tendrán en cuenta los precios históricos para la determinación de los precios de referencia teniendo como base la captación de oferta No **38/2025 MDN-VVGSED-DIVRI,** para los ítems que tenga la condición técnica igual a la del presente proceso

11.4 METODOLOGÍA USADA PARA LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE REFERENCIA: A continuación, el comité económico estructurador se permite describir su metodología así:

11.5. METODOLOGÍA: Como metodología usada se tomaron los **VALORES UNITARIOS IVA SI APLICA** de cada uno de los Bienes y/o servicios presentados en las cotizaciones e histórico así:

PRIMERA MEDIDA Se tomó el **MENOR VALOR** presentado de los **VALORES UNITARIOS IVA SI APLICA** "de las cotizaciones e histórico, para obtener un valor de referencia que es llamado **MENOR VALOR**.

SEGUNDA MEDIDA Se tomó el **PROMEDIO** de los **VALORES UNITARIOS IVA SI APLICA**, de las cotizaciones e histórico, con el fin de tener un segundo valor de referencia llamado **PROMEDIO.**

TERCERA MEDIDA Se toma el **MEDIANA** presentado de los **VALORES UNITARIOS IVA SI APLICA** "de las cotizaciones e histórico, para obtener un tercer valor de referencia que es llamado **MEDIANA**.

CUARTA MEDIDA Se toma el **MEDIA GEOMÉTRICA** presentado de los **VALORES UNITARIOS IVA SI APLICA** "de las cotizaciones e histórico, para obtener un cuarto valor de referencia que es llamado **MEDIA GEOMÉTRICA**.

Por último, se comparan los (4) cuatro variables de referencia seleccionados "**MENOR VALOR, PROMEDIO MEDIANA, MEDIANA GEOMÉTRICA**", con el fin de seleccionar el **PRECIO UNITARIOS DE REFERENCIA IVA SI APLICA.**

Con este análisis se busca dar pluralidad al proceso de selección y dar cumplimiento al principio de economía; esto asegurando que el valor de los bienes y Servicios se encuentre dentro de un margen coherente para determinar el precio más favorable y así mismo siendo incluyentes con todos los posibles interesados en el proceso de selección. Los PRECIO DE REFERENCIA, la metodología para la determinación DEL PRECIO DE REFERENCIA dentro de las variables se realizará por la metodología de menor valor cuando la dispersión no sea superior al 40% y para los ítems que superen el 40% se realizará por media geométrica.

A continuación, se muestra el desarrollo descrito en el numeral 11.5 METODOLOGÍA.

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR HISTORICO DEL CONTRATO 38/2025 MDN-VVGSED-DIVRI	ACUMULADO IPC 5,35%	VALOR HISTORICO ACTUALIZADO 2026 IPC 5,35% 038/2025 MDN-VVGSED-DIVRI	Cotizacion 1 NOVENTIQ INTERNACIONAL COLOMBIA SAS VALOR UNITARIO
1	Servicio mensual de administración con un soporte de segundo nivel escalado mediante una plataforma de tickets, de la solución de telefonía (sbc, teams)	MES	1	$ 2.200.000,00	$ 117.700,00	$ 2.317.700,00	$ 2.618.000,00
2	SBC Audio Codés Mediant 800 1 año	unidad	1	NO HISTÓRICO			$ 1.922.381,00
3	Software Operador -Application Web Administration 1 año	unidad	1	NO HISTÓRICO			$ 999.600,00

LUEGO DE ELLO SE REALIZA EN ANÁLISIS DE LAS COTIZACIONES E HISTÓRICO PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS DE REFERENCIA ASÍ:

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MENOR VALOR	PROMEDIO	MEDIANA	MEDIA GEOMÉTRICA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	% DISPERSIÓN	PRECIO DE REFERENCIA UNITARIO INCLUIDO IVA SI APLICA	PRECIO TOTAL POR LOS 9 MESES

1	Servicio mensual de administración con un soporte de segundo nivel escalado mediante una plataforma de tickets, de la solución de telefonía (sbc, teams)	MES	1	$ 2.317.700	$ 2.467.850	$ 2.467.850	$ 2.463.278	$ 106.172	4%	$ 2.317.700,00	$ 20.859.300,00
2	SBC Audio Codés Mediant 800 1 año	unidad	1	$ 1.922.381	$ 1.922.381	$ 1.922.381	$ 1.922.381	$ -	0%	$ 1.922.381,00	$ 1.922.381,00
3	Software Operador - Application Web Administration 1 año	unidad	1	$ 999.600	$ 999.600	$ 999.600	$ 999.600	$ -	0%	$ 999.600,00	$ 999.600,00

PRECIO UNITARIO Y TOTAL DE REFERENCIA Y PROYECCIÓN DE LOS PRECIOS TOTALES IVA INCLUIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO DE REFERENCIA UNITARIO INCLUIDO IVA SI APLICA	PRECIO TOTAL POR LOS 9 MESES
1	SERVICIO MENSUAL DE ADMINISTRACIÓN CON UN SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL ESCALADO MEDIANTE UNA PLATAFORMA DE TICKETS, DE LA SOLUCIÓN DE TELEFONÍA (SBC, TEAMS)	MES	1	$ 2.317.700,00	$ 20.859.300,00
2	SBC AUDIO CODÉS MEDIANT 800 1 AÑO	unidad	1	$ 1.922.381,00	$ 1.922.381,00
3	SOFTWARE OPERADOR -APPLICATION WEB ADMINISTRATION 1 AÑO	unidad	1	$ 999.600,00	$ 999.600,00
TOTAL					**$ 23.781.281,00**

Nota 1: La oferta NO podrá sobrepasar el **PRECIO DE REFERENCIA IVA INCLUIDO Y PRECIO TOTAL DE REFERENCIA IVA INCLUIDO**. So pena causal de rechazo de la oferta.

Nota 2: La oferta debe ser por la totalidad de los ítems convocados. So pena causal de rechazo de la oferta.
NOTA 3: La oferta económica se presenta única y exclusivamente en la plataforma SECOP II en moneda legal colombiana (pesos), en el aparte que indique la entidad.
NOTA 4: Será de exclusiva responsabilidad del proponente, los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de los ítems de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones, sin que por esta razón haya lugar a alegar ruptura del equilibrio contractual.
NOTA 5: La entidad se reserva el derecho de realizar la corrección aritmética de las cifras contenidas en la propuesta económica si a ello hubiere lugar.

11.6 PRESUPUESTO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO para el presente proceso el presupuesto es **POR LA SUMA DE VEINTITRÉS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS M/CTE ($23.781.281,00)** INCLUIDO IVA Y DE MAS GRAVÁMENES TASAS Y CONTRIBUCIONES QUE APLIQUEN

1. ANÁLISIS TECNICO DEL SECTOR

El presente análisis se realiza en concordancia a lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1.del Decreto 1082 de 2015, donde se establece La Entidad Estatal debe hacer, durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso.

HISTÓRICO DE CONTRATO

PROCESO	CONTRATO	VALOR
SA/016/2018 MDN-VGSED-DCRI	018/2018 MDN-VGSED-DCRI	$ 179.811.606
MC 025/2020 MDN-VGSED-DCRI	019/2020 MDN-VGSED-DCRI	$ 73.243.293,9
MC 022/2021 MDN-VGSED-DCRI	024/2021 MDN-VGSED-DCRI	$ 63.237.600
MC 073/2022 MDN-VVGSED-DIVRI	070/2022 MDN-VVGSED-DIVRI	$ 69.425.203
MC 097/2023 MDN VVGSED DIVRI	082/2023 MDN-VVGSED-DIVRI	$ 47.188.676,5
MC 064/2024 MDN-VVGSED-DIVRI.	063/2024 MDN-VVGSED-DIVRI	$ 23.053.000
MC 37-2025 MDN-VVGSED-	038/2025 MDN-VVGSED-	$ 19.567.170

DIVRI	DIVRI	

2. ANÁLISIS NORMATIVO DEL SECTOR

El objeto contractual consistente en **"CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, ASÍ COMO LA GARANTÍA Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE FÁBRICA DE LA SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA – DIVRI DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, CON EL FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA, SEGURIDAD Y ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL.",** sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) aplicable a las entidades públicas, y de manera específica al Sector Defensa, cuyo propósito es garantizar la continuidad operativa, seguridad de la información y adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional.

En primer lugar, el marco constitucional establece en el artículo 209 de la Constitución Política que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los principios de eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, principios que obligan a las entidades públicas a adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad y calidad en la prestación de sus servicios, lo cual incluye la adecuada gestión y mantenimiento de sus plataformas tecnológicas.

Desde la perspectiva legal, la Ley 80 de 1993 dispone que las entidades estatales deben contratar los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus fines, observando los principios de planeación y responsabilidad, lo que implica prever oportunamente la contratación de servicios de soporte técnico, garantía y licenciamiento que permitan el funcionamiento permanente de los sistemas de información críticos para la gestión administrativa y misional.

Así mismo, la Ley 1150 de 2007, al introducir criterios de eficiencia y transparencia en la contratación estatal, faculta a las entidades para seleccionar la modalidad de contratación más adecuada según la cuantía y el objeto, garantizando la satisfacción de las necesidades institucionales de manera oportuna, particularmente en procesos tecnológicos que requieren especialización técnica y continuidad del servicio.

De manera específica, la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, define los principios y conceptos que rigen la Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reconociendo las TIC como un instrumento fundamental para mejorar la gestión pública, optimizar los procesos administrativos y garantizar la eficiencia institucional. En este sentido, la norma impone a las entidades públicas el deber de adoptar, administrar y mantener adecuadamente sus recursos tecnológicos, asegurando su disponibilidad, integridad y seguridad.

Por su parte, el Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector TIC) establece lineamientos generales para la gestión de las tecnologías de la información en

las entidades del Estado, orientados a la adecuada administración de la infraestructura tecnológica, la continuidad de los servicios digitales y la protección de la información, lo cual se materializa en la necesidad de contar con soporte técnico especializado, licenciamiento vigente y garantías de fábrica para los equipos y soluciones tecnológicas institucionales.
Adicionalmente, el Decreto 1082 de 2015, como reglamentación del Sistema de Compras y Contratación Pública, exige que los procesos contractuales se encuentren debidamente planeados y justificados, incluyendo la identificación del sector económico y normativo al que pertenece el objeto contractual, aspecto que en el presente caso corresponde claramente al sector TIC, particularmente a la gestión y mantenimiento de infraestructura tecnológica y soluciones de comunicaciones unificadas.

En el ámbito del Sector Defensa, resulta aplicable la normativa interna y los lineamientos expedidos para la gestión de proyectos TIC, los cuales asignan a las dependencias responsables la obligación de asegurar la operación continua, segura y eficiente de las plataformas tecnológicas, en especial aquellas que soportan procesos transversales, comunicaciones institucionales y esquemas de trabajo híbrido, como ocurre con la solución de comunicaciones unificadas basada en Microsoft Teams y el hardware asociado.

Finalmente, la Resolución 285 de 2022, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la DIVRI, asigna al Grupo Administrativo y Financiero la responsabilidad de administrar las capacidades de las TIC, cumplir los lineamientos sectoriales en la gestiónde proyectos tecnológicos y mantener en óptimo estado de funcionamiento la infraestructura informática de la Dirección. Estas funciones hacen jurídicamente necesario adelantar procesos contractuales que garanticen el soporte técnico especializado, la renovación de licencias y la cobertura de garantías, como mecanismos idóneos para cumplir el mandato normativo y asegurar la continuidad del servicio.

En conclusión, el objeto contractual se encuentra plenamente alineado con el marco normativo constitucional, legal y reglamentario del sector TIC y del Sector Defensa, constituyéndose en una contratación necesaria, adecuada y proporcional para garantizar la continuidad operativa, seguridad de la información y correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI.

1. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

En el presente documento se deja constancia de la viabilidad que tiene el proceso desde la perspectiva económica, conforme la sustentación que sobre cada aspecto se adelante, para el conocimiento del sector, en cumplimiento de lo establecido En el numeral 7º del Articulo 25 de la Ley 80 de 1993, el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011 y el Articulo 2.2..1.1.2.1.1 del Decreto 1082 del 2015 presente el estudio previo para Contratar la **“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, ASÍ COMO LA GARANTÍA Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE FÁBRICA DE LA SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA – DIVRI DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, CON EL FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA, SEGURIDAD Y ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**. Y en la Guía para la Elaboración

de Estudios del Sector GUIA DE ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DEL SECTOR – GEES versión 02 del 18 de Agosto De 2025 y Acorde a las recomendaciones y lineamientos de Colombia compra eficiente se requiere bien sea en los estudios previos o en la información soporte de los mismos, se realice un estudio del sector que en el caso concreto, debe "revisar las condiciones particulares de otros Procesos de Contratación similares, acopiar información sucinte de precios, calidad, condiciones y plazos de entrega con otros clientes del proveedor públicos o privados, solicitar información a los proveedores, velicar la idoneidad de los mismos y plasmar tal información en los Documentos del Proceso, siempre con el propósito de que la decisión de negocio sea adecuada y garantice la satisfacción de la necesidad de la Entidad Estatal, cumpliendo los objetivos de eficiencia, eficacia y economía, y buscando promover la competencia".

Con base a lo anterior, se realiza el siguiente análisis del sector teniendo como base el objeto del proceso y las condiciones de idoneidad y experiencia que conllevan a contratar a una persona natural o jurídica que está en condiciones de desarrollar el objeto del proceso de contratación.

Conforme a lo precedente para adelantar el respectivo Estudio, se tomó como referente consultas en las siguientes páginas web:

Portal Colombia compra eficiente SECOP www.contratos.gov.co
Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (www.dane.gov.co)
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) (https://www.andi.com.co/Home/)
RUES: Registro Único Empresarial y Social http://www.rues.org.co/RUES_Web/Consultas
SIIS: Sistema Integrado información societaria https://www.supersociedades.gov.co

Este análisis del sector hace parte de la planeación del Proceso de Contratación y materializa los principios de planeación, de responsabilidad y de transparencia consagrados en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás normas que las complementen y/o modifiquen.

ASPECTOS ECONÓMICOS

Teniendo en cuenta que el presente proceso se desarrolla en el sector económico de tecnología se dará a conocer algunos aspectos se darán a conocer algunos aspectos económicos relevantes sector

Para el presente proceso, se identifica que los bienes y servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones comprende: (i) infraestructura, soporte en la utilización de los servicios y productos, (ii) la fabricación y/o venta de los bienes TIC, (iii) producción de los servicios de telecomunicaciones, (iv) industria de las plataformas digitales e (v) investigación, los cuales hacen parte del sector terciario de la economía, que se refiere al ofrecimiento de servicios en donde se encuentran todas aquellas actividades intangibles que no producen mercancía en sí, como el comercio, el transporte.

Los sectores económicos de Colombia se dividen en tres: el sector primario o sector agrícola, el sector secundario o sector industrial y el sector terciario o sector de prestación de servicios.

Esta división y diferenciación es acorde a lo planteado por los estudios en economía clásica, cada uno de estos sectores posee actividades económicas en común dentro de cada grupo y se diferencia de los demás.



SECTOR TERCIARIO: El sector terciario de la economía agrupa todas aquellas actividades relacionadas con la prestación de servicios. Los servicios comprenden alojamiento, restaurantes, agencias de viaje, auxiliares al transporte, postales y correo, inmobiliarias y alquiler de maquinaria y equipo, publicidad, obtención y suministro de personal, informática, telecomunicaciones, actividades empresariales, salud privada, educación superior privada y actividades de entretenimiento realizar el mantenimiento al chasis y al equipo extintor, por que poseen la experiencia y trayectoria para hacerlo sin limitarse exclusivamente a un componente en especial de la unidad. Las unidades han gozado de mantenimiento con una frecuencia anual desde 2009.

PRODUCTO INTERNO BRUTO

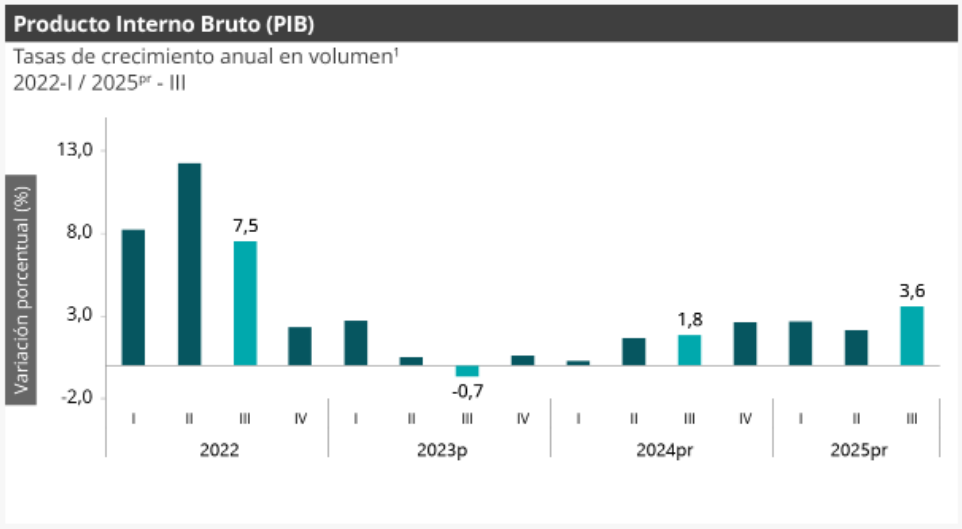
información actualizada el 18 de noviembre de 2025

Producto Interno Bruto (PIB) nacional trimestral

Información actualizada el 18 de noviembre de 2025

Información tercer trimestre 2025pr

En el tercer trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,6% respecto al mismo periodo de 2024pr.



Fuente: DANE, PIB_T
1: Series originales encadenadas de volumen con año de referencia 2015
pr: preliminar

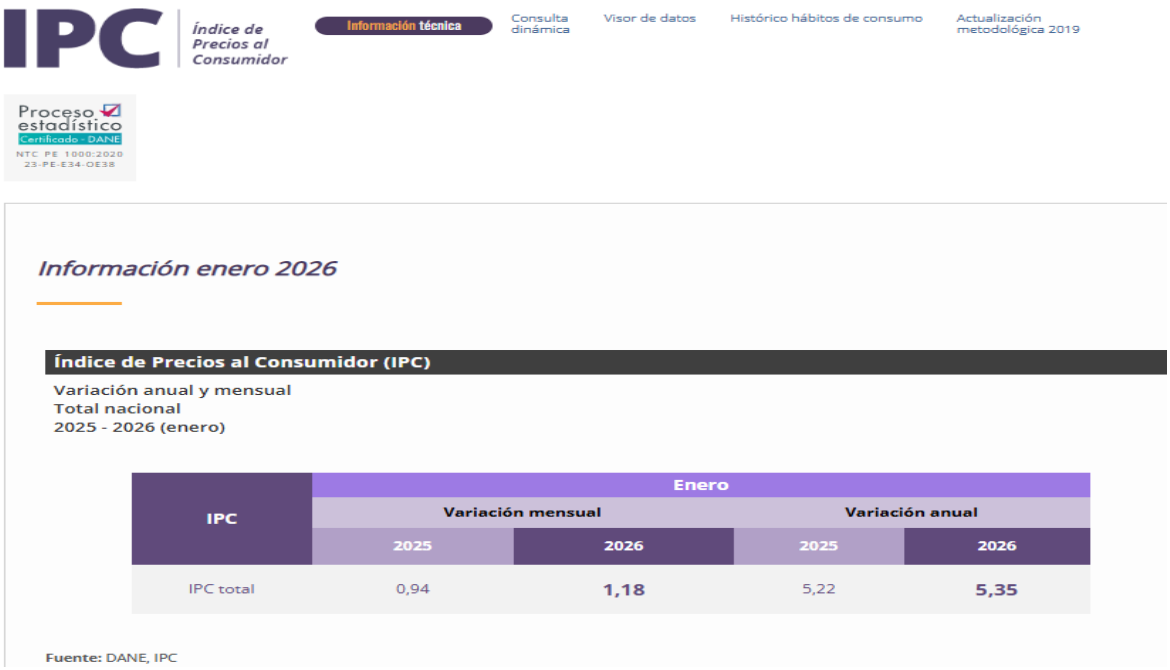
Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

En lo corrido del año 2025pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,8%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,1% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR



- En enero de 2026 la variación mensual del IPC fue 1,18% y la anual 5,35%.
- En enero de 2026 la variación anual del IPC fue 5,35%, es decir, 0,13 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,22%.
- El comportamiento mensual del IPC total en enero de 2026 (1,18%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Restaurantes y hoteles y Alimentos y bebidas no alcohólicas. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Restaurantes y hoteles (2,94%) y Transporte (2,14%).

SALARIO MÍNIMO EN COLOMBIA

Cuadro: Histórico salario mínimo

Salario mínimo y auxilio de transporte Año	Salario mínimo	Auxilio de transporte
2007	$433.700	$50.800
2008	$461.500	$55.000
2009	$496.900	$59.300
2010	$515.000	$61.500
2011	$535.600	$63.600
2012	$566.700	$67.800
2013	$589.500	$70.500
2014	$616.000	$72.000
2015	$644.350	$74.000
2016	$689.455	$77.700
2017	$737.717	$83.140
2018	$781.242	$88.211
2019	$828.116	$97.032
2020	$877.803	$102.854
2021	$908.526	$106.454
2022	$1.000.000	$117.172
2023	$1.160.000	$140.606
2024	$1.300.000	$162.000
2025	$1.423.500	$200.000
2026	$1.750.905	$249.095

Factores de importancia para el proceso

Los factores que influyen en el poder de compra y los patrones de gasto de las Entidades Estatales y otros compradores, tales como:

Cambios en los presupuestos

Esto depende del alcance o tipo de proyecto a ejecutar, en ocasiones se presentan imprevistos no contemplados inicialmente que obligan a realizar modificaciones de mayores o menores cantidades de sus ítems donde se incluyen nuevos no contemplados inicialmente, los cuales necesariamente generan un cambio en el presupuesto.

- **Cambios en las formas de adquisición.**

Se presentan en los proyectos que se ejecutan a través de convenios a nivel nacional, donde se generan actividades adicionales que obligan a la entidad solicitar un nuevo recurso par a ser incluido, luego genera un cambio sustancial en la forma de adquisición de los recursos.

- **Fluctuaciones del valor de las materias primas y costos de producción.**

Es la variación en el valor obtenido a partir de la relación de los precios o cantidades producidas de uno o varios materiales, costos de producción a utilizar en cada obra,

comparados en dos momentos del tiempo, de los cuales generalmente se toma un precio o cantidad actual y se compara con el precio o cantidad del periodo de referencia.

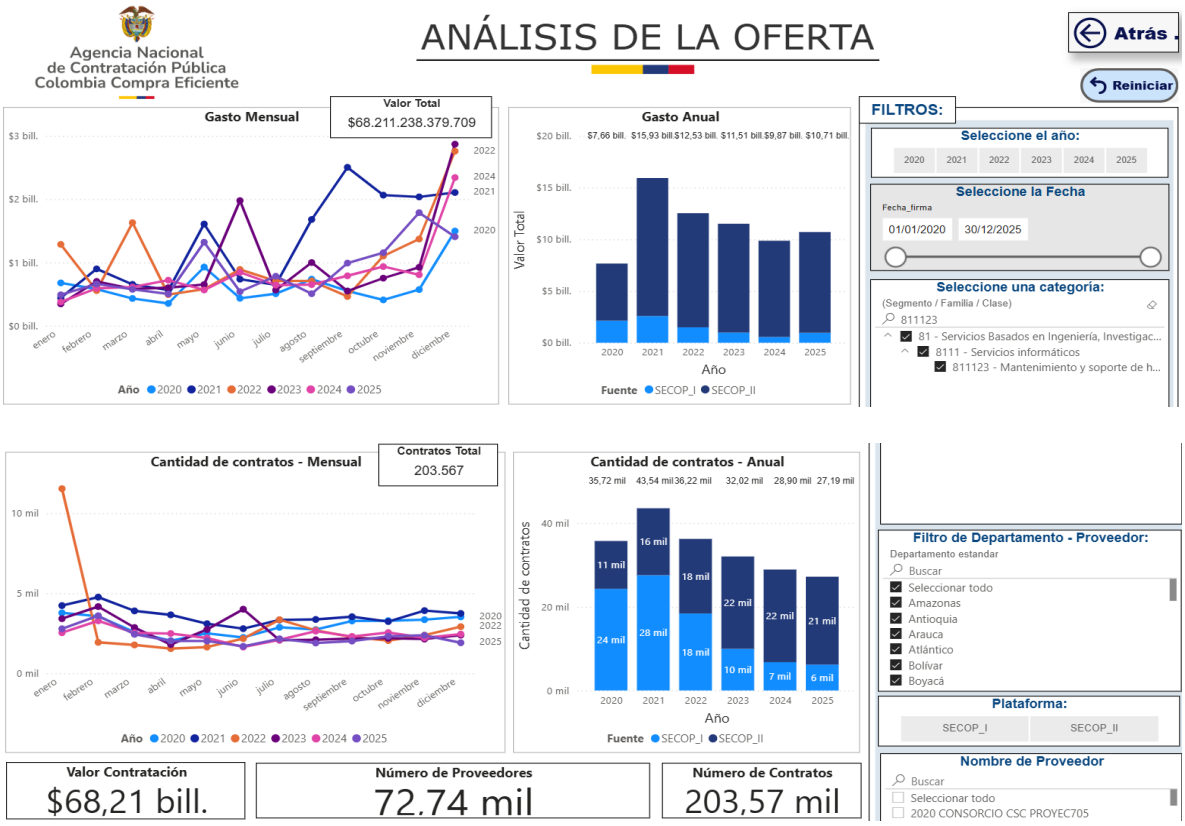
ESTUDIO DE LA OFERTA: Para desarrollar el estudio de la oferta se debe dar respuesta a dos interrogantes como se establece a continuación

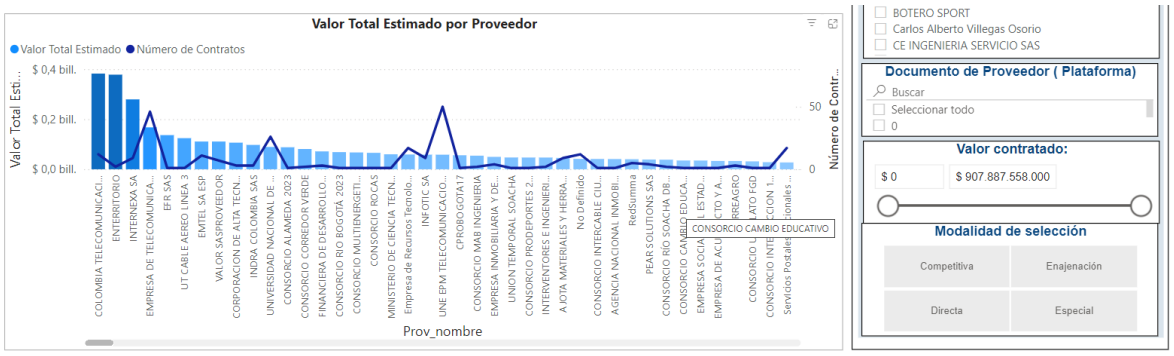
¿CUÁL ES LA DINÁMICA DE PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE SERVICIOS?

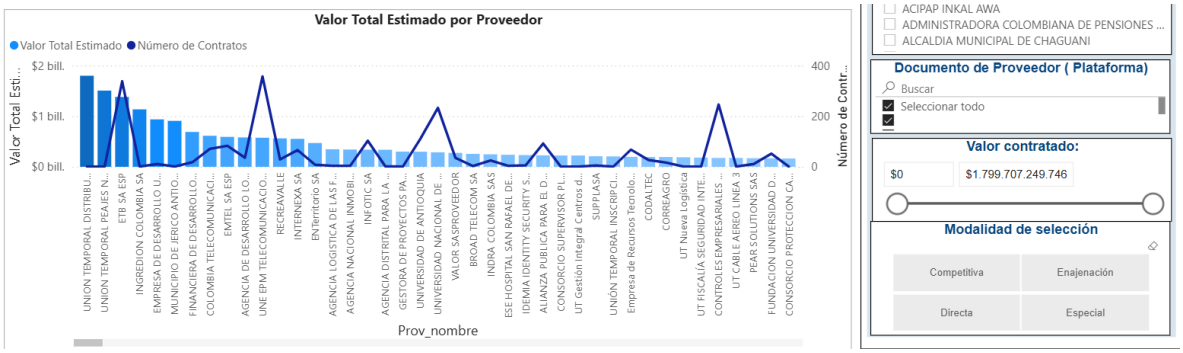
El proceso al que se dirige el presente estudio corresponde a la prestación de un servicio, por lo expuesto el mismo es prestado directamente por personas naturales o jurídicas, consorcios y/o uniones temporales con la formación profesional y las instalaciones adecuadas, no existen intermediarios, pero el servicio si puede ser provisto por un equipo de trabajo interdisciplinario.

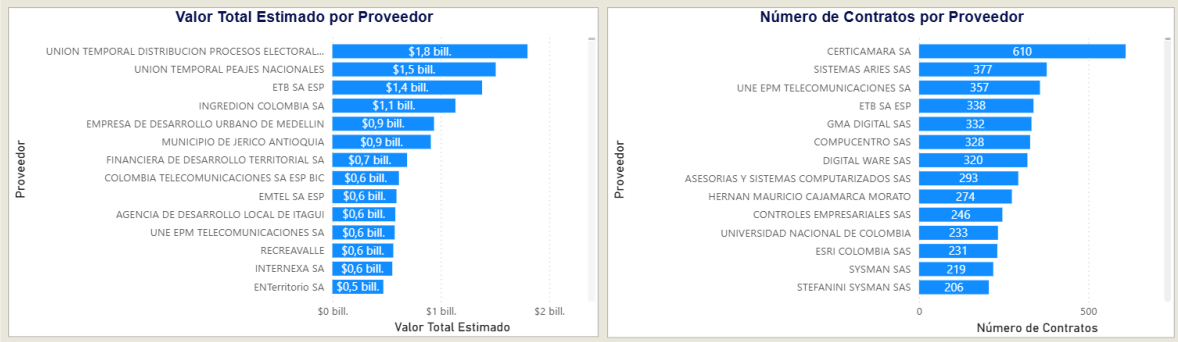
¿A QUIEN VENDE?
TAMAÑO EMPRESARIAL SECTOR SERVICIOS

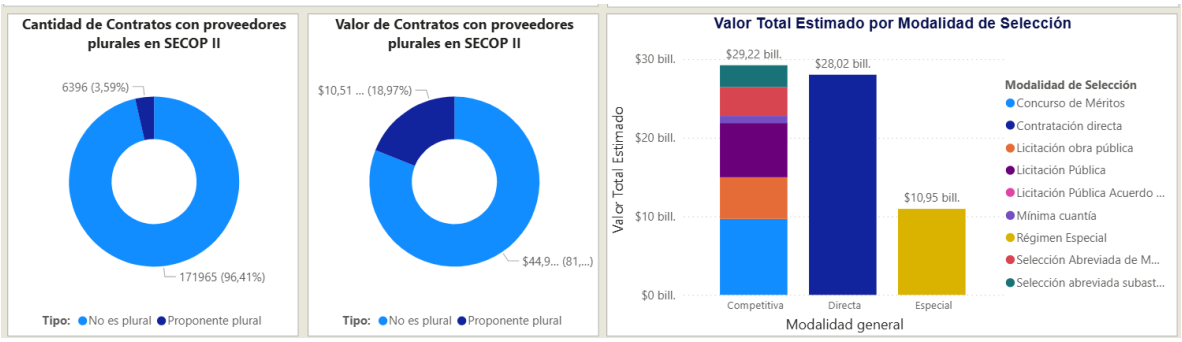
El comité económico estructurador consulto la base de datos del Modelo de Abastecimiento Estratégico en la herramienta del Análisis de la Oferta con el código UNSPSC 811123 con el fin de verificar el comportamiento del gasto histórico, asi como también la verificación de las empresas del sector:

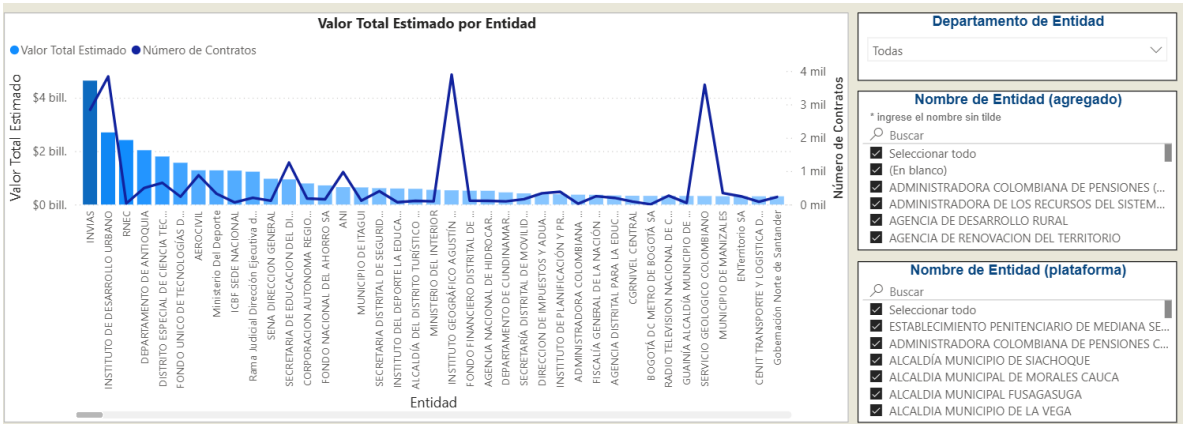



Valor Total Estimado por Proveedor
Valor Total Estimado
Número de Contratos
Prov_nombre
Documento de Proveedor (Plataforma)
Buscar
Seleccionar todo
Valor contratado:
$ 0
$ 907.887.558.000
Modalidad de selección
Competitiva
Enajenación
Directa
Especial


Valor Total Estimado por Proveedor
Valor Total Estimado
Número de Contratos
Prov_nombre
Documento de Proveedor (Plataforma)
Buscar
Seleccionar todo
Valor contratado:
$0
$1.799.707.249.746
Modalidad de selección
Competitiva
Enajenación
Directa
Especial


Valor Total Estimado por Proveedor
UNION TEMPORAL DISTRIBUCION PROCESOS ELECTORAL... $1,8 bill.
UNION TEMPORAL PEAJES NACIONALES $1,5 bill.
ETB SA ESP $1,4 bill.
INGREDION COLOMBIA SA $1,1 bill.
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE MEDELLIN $0,9 bill.
MUNICIPIO DE JERICO ANTIOQUIA $0,9 bill.
FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL SA $0,7 bill.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP BIC $0,6 bill.
EMTEL SA ESP $0,6 bill.
AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGUI $0,6 bill.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA $0,6 bill.
RECREAVALLE $0,6 bill.
INTERNEXA SA $0,6 bill.
ENTerritorio SA $0,5 bill.
Proveedor
$0 bill.
$1 bill.
$2 bill.
Valor Total Estimado
Número de Contratos por Proveedor
CERTICAMARA SA 610
SISTEMAS ARIES SAS 377
UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA 357
ETB SA ESP 338
GMA DIGITAL SAS 332
COMPUCENTRO SAS 328
DIGITAL WARE SAS 320
ASESORIAS Y SISTEMAS COMPUTARIZADOS SAS 293
HERNAN MAURICIO CAJAMARCA MORATO 274
CONTROLES EMPRESARIALES SAS 246
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA 233
ESRI COLOMBIA SAS 231
SYSMAN SAS 219
STEFANINI SYSMAN SAS 206
Proveedor
0
500
Número de Contratos


Cantidad de Contratos con proveedores plurales en SECOP II
6396 (3,59%)
171965 (96,41%)
Tipo: No es plural Proponente plural
Valor de Contratos con proveedores plurales en SECOP II
$10,51 ... (18,97%)
$44,9... (81,...)
Tipo: No es plural Proponente plural
Valor Total Estimado por Modalidad de Selección
$30 bill.
$20 bill.
$10 bill.
$0 bill.
$29,22 bill.
$28,02 bill.
$10,95 bill.
Valor Total Estimado
Competitiva
Directa
Especial
Modalidad general
Modalidad de Selección
Concurso de Méritos
Contratación directa
Licitación obra pública
Licitación Pública
Licitación Pública Acuerdo ...
Mínima cuantía
Régimen Especial
Selección Abreviada de M...
Selección abreviada subast...



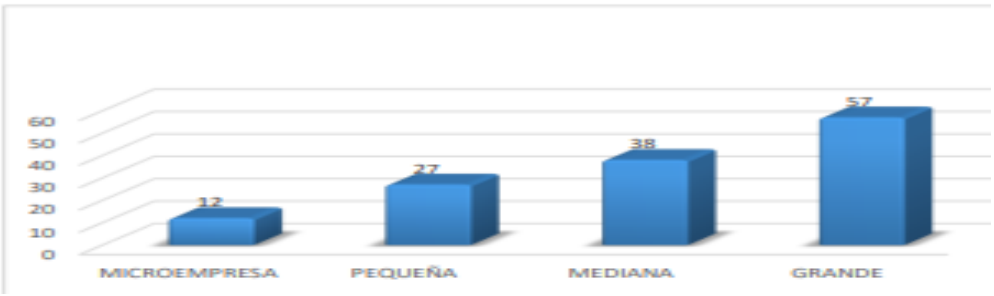
Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2024			2025			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	atos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8110 - Servicios profesionales de ingeniería	953	$4.345.522.214.573	6,37%	11118	$5.714.229.103.068	8,38%	**76933**	**$34.006.319.722.142**	**49,85%**
8111 - Servicios informáticos	302	$3.977.442.937.765	5,83%	10541	$3.467.718.219.218	5,08%	**89885**	**$22.333.775.165.448**	**32,74%**
8112 - Economía	436	$30.457.248.066	0,04%	243	$26.476.036.896	0,04%	**2280**	**$201.907.223.925**	**0,30%**
8113 - Estadística	501	$206.683.347.283	0,30%	351	$176.502.458.577	0,26%	**3051**	**$863.455.820.731**	**1,27%**
8114 - Tecnologías de fabricación	704	$618.622.835.490	0,91%	2933	$617.512.982.377	0,91%	**16866**	**$5.269.840.743.008**	**7,73%**
8115 - Servicios de pedología	953	$197.557.232.642	0,29%	956	$394.858.656.959	0,58%	**6805**	**$2.446.714.934.326**	**3,59%**
8116 - Entrega de servicios de tecnología de información	047	$490.794.226.737	0,72%	1044	$310.199.859.435	0,45%	**7747**	**$3.089.224.770.129**	**4,53%**
Total	**896**	**$9.867.080.042.556**	**14,47%**	**27186**	**$10.707.497.316.530**	**15,70%**	**203567**	**$68.211.238.379.709**	**100,00%**

A continuación, se toma de la base de datos de los Informes Económicos y Financieros de las empresas que registran en las actividades comerciales de las cuales se encontraron 134 registros y se realiza su clasificación por tamaño empresarial de acuerdo con los ingresos presentados donde evidenciamos:

TAMAÑO	No.
MICROEMPRESA	12
PEQUEÑA	27
MEDIANA	38
GRANDE	57
TOTAL	134

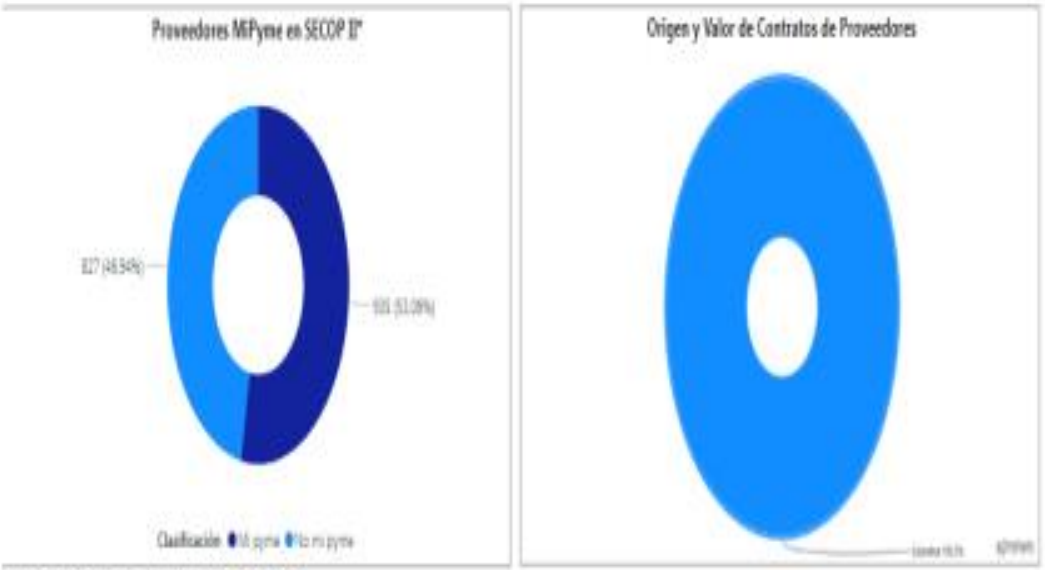
- **GRAFICA TAMAÑO EMPRESARIAL**



UBICACIÓN SECTOR SERVICIOS

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
ANTIOQUIA	8
ATLANTICO	1
BOGOTA D.C.	98
CALDAS	1
CAQUETÁ	1
CESAR	1
CUNDINAMARCA	5
MAGDALENA	2
META	1
QUINDIO	1
RISARALDA	1
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	1
SANTANDER	3
TOLIMA	1
VALLE	9
TOTAL	134

En cuanto a los proveedores Mipymes en el SECOP II, se puede evidenciar que representan el 46,94%, versus un 53,06% de las no Mipymes, y el origen de estas empresas es 100% colombiano, tal y como se evidencia a continuación:



MODALIDAD CONTRATACION[5]

Así mismo, por las consultas realizadas se evidencia que no es un mercado cerrado y que proveedores de diferentes regiones del país pueden suministrar los bienes y/o servicios del objeto del presente proceso contractual a lo requerido, cumpliendo en plazos de ejecución y con precios competitivos, por lo cual se minimiza el riesgo de oferta para la entidad, constituyendo un mercado flexible y de fácil consecución.

ESTUDIO DE LA DEMANDA:

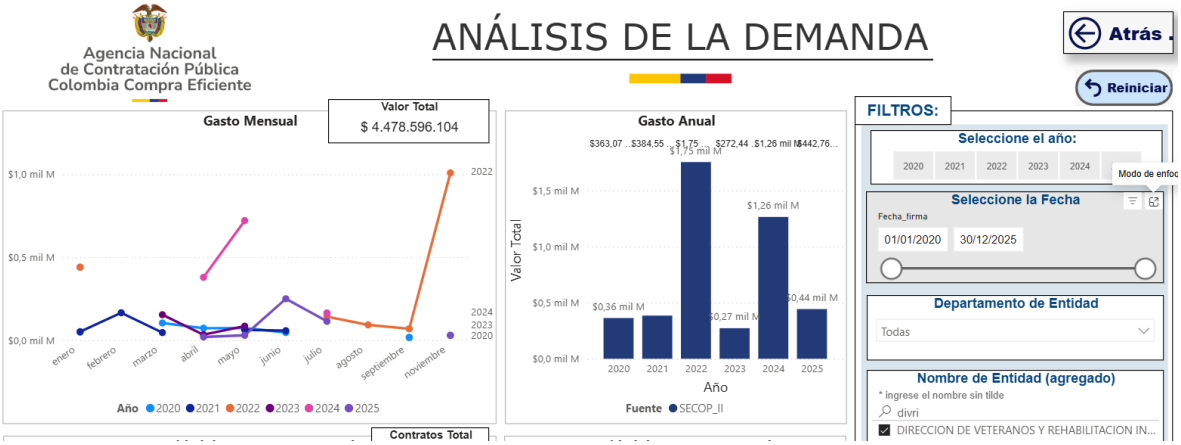
Los proveedores que compiten en el mercado se caracterizan por suministrar los bienes y/o servicios similares a un consumidor final como es en este caso es La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - Ministerio de Defensa Nacional, los bienes y/o servicios se consiguen en un mercado amplio y no tienen restricciones en su adquisición.

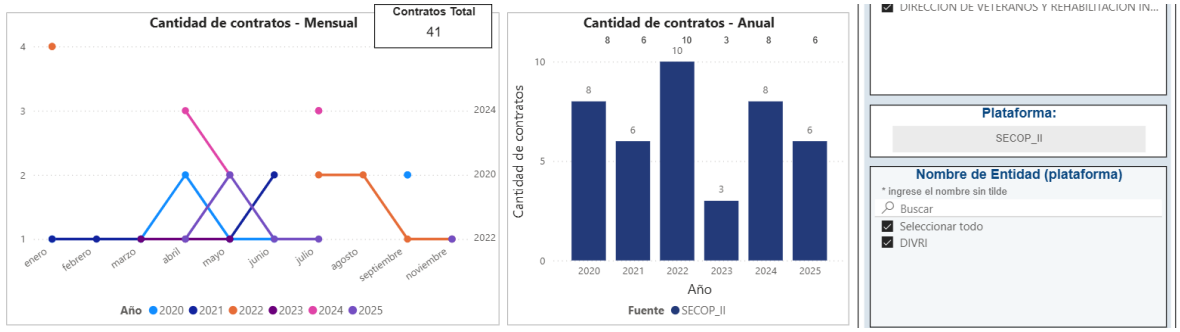
En el acercamiento del análisis de mercado para este proceso en especial, se observa por medio de la consulta al SECOP, la existencia de diversos proveedores mayoristas y minoristas, distribuidores y comercializadores a nivel regional y nacional, con capacidad de suministrar la necesidad requerida por la entidad, ofreciendo precios competitivos al consumidor final. Es preciso anotar que tradicionalmente en estos sectores se encuentran integrados por personas naturales, pequeñas y medianas empresas.

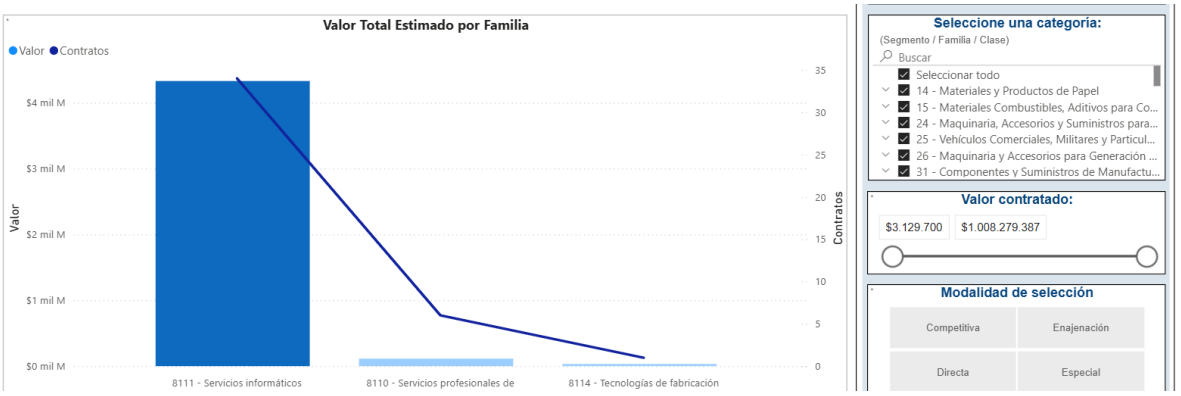
El comité económico estructurador consulto la base de datos del Modelo de Abastecimiento

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

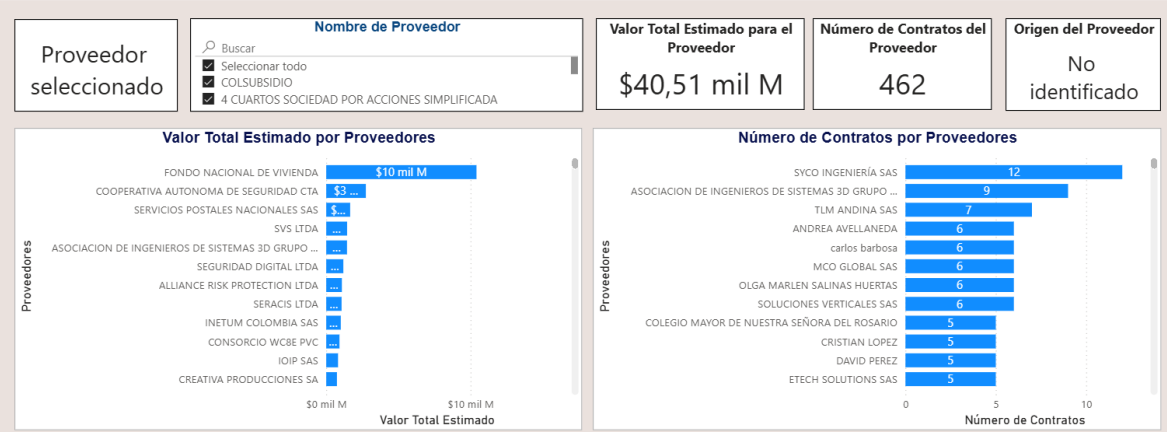


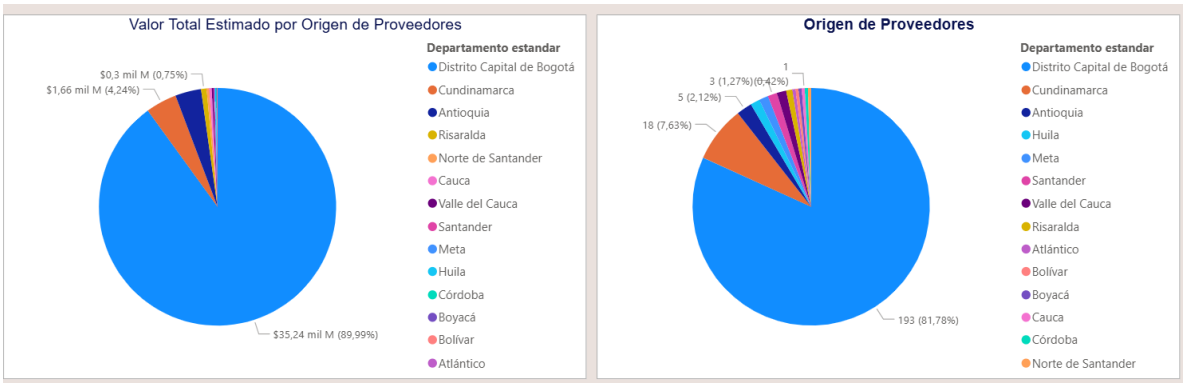


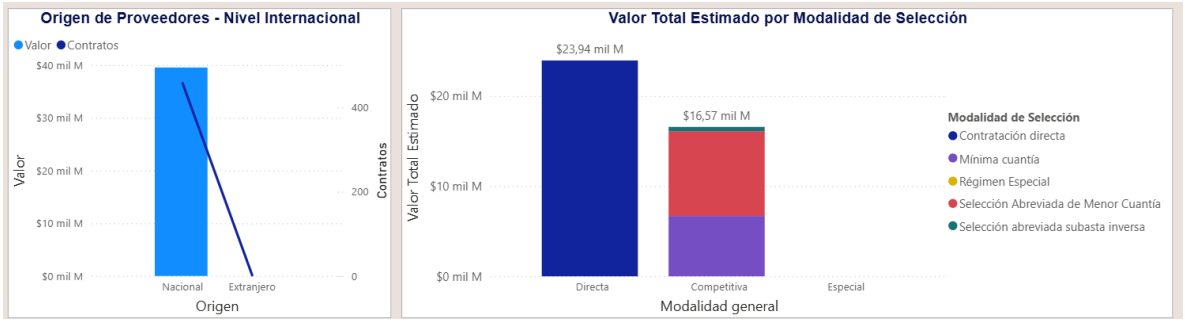


Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2023			2024			2025			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	.437.275	6,08%	7	$1.203.594.273	26,87%	5	$413.094.930	9,22%	34	**34**	**$4.331.391.113**	**96,71%**
8110 - Servicios profesionales de ingeniería			1	$59.879.000	1,34%	1	$29.666.666	0,66%	6	**6**	**$113.818.350**	**2,54%**
8114 - Tecnologías de fabricación									1	**1**	**$33.386.641**	**0,75%**
Total	**.437.275**	**6,08%**	**8**	**$1.263.473.273**	**28,21%**	**6**	**$442.761.596**	**9,89%**	**41**	**41**	**$4.478.596.104**	**100,00%**







15. CAPACIDAD FINANCIERA MÍNIMA

N/A

6. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

Los riesgos de carácter técnico que se establecen son los siguientes:

Riesgo económico.

N°	Riesgo identificado	Causa	Consecuencia	Asignación	Nivel	Color	Medidas de mitigación
E 1	Incremento no previsto en costos del servicio	Variación en precios de licencias o soporte del fabricante	Sobrecostos o necesidad de adiciones contractuales	Contratista	Medio	Amarillo	Definir precio fijo en el contrato; exigir oferta económica integral que incluya licencias, soporte y garantía durante toda la vigencia.
E 2	Incumplimiento financiero del contratista	Insuficiencia de capacidad económica	Suspensión del servicio o ejecución parcial	Contratista	Medio	Amarillo	Verificación de capacidad financiera mínima; cláusula de multas por incumplimiento.
E 3	Afectación presupuestal por interrupción del servicio	Fallas técnicas sin atención oportuna	Costos adicionales para restablecer servicios críticos	Entidad	Bajo	Verde	Planeación presupuestal previa; exigencia de tiempos máximos de respuesta (SLA).

RIESGO JURIDICO

N°	Riesgo identificado	Causa	Consecuencia	Asignación	Nivel	Color	Medidas de mitigación
J 1	Incumplimiento de obligaciones contractuales	Deficiente ejecución del soporte técnico	Controversias contractuales	Contratista	Medio	Amarillo	Cláusulas claras de obligaciones; supervisión permanente; aplicación de

N°	Riesgo identificado	Causa	Consecuencia	Asignación	Nivel	Color	Medidas de mitigación
							multas y cláusula penal.
J2	Falta de renovación o licenciamiento no válido	Proveedor no autorizado por fabricante	Riesgo legal y operativo	Contratista	Alto	Rojo	Exigir certificación de partner autorizado Lenovo/Microsoft; verificación documental previa a la adjudicación.
J3	Interpretación errónea del objeto contractual	Ambigüedad en alcance técnico	Conflictos en la ejecución	Entidad	Bajo	Verde	Definir alcance técnico detallado en estudios previos y anexo técnico.

RIESGO TÉCNICO

N°	Riesgo identificado	Causa	Consecuencia	Asignación	Nivel	Color	Medidas de mitigación
T1	Interrupción de la solución de comunicaciones unificadas	Licencias vencidas o mal configuradas	Afectación a la comunicación institucional	Contratista	Alto	Rojo	Renovación oportuna de licencias; soporte especializado Microsoft Teams.
T2	Respuesta tardía ante incidentes tecnológicos	Falta de personal técnico especializado	Caída prolongada de servicios	Contratista	Medio	Amarillo	Definir Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) con tiempos de respuesta y solución.
T3	Vulnerabilidades de seguridad de la información	Sistemas desactualizados o sin soporte	Riesgo de ciberseguridad	Compartido	Medio	Amarillo	Actualizaciones permanentes; cumplimiento de buenas prácticas de

N°	Riesgo identificado	Causa	Consecuencia	Asignación	Nivel	Color	Medidas de mitigación
							seguridad TIC.

ASIGNACIÓN GENERAL DE RIESGOS

- **Contratista:** Riesgos técnicos, operativos, de soporte, licenciamiento y garantía.
- **Entidad:** Riesgos asociados a planeación, supervisión y disponibilidad presupuestal.
- **Compartidos:** Riesgos de seguridad de la información y continuidad operativa, mitigados mediante coordinación y control contractual.

CONCLUSIÓN

El presente mapa de riesgos permite identificar, clasificar, asignar y mitigar los riesgos inherentes al proceso contractual, garantizando el cumplimiento de los principios de planeación, economía, responsabilidad y eficiencia, y asegurando la continuidad, seguridad y adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la DIVRI.

1. GARANTÍAS A EXIGIR

El CONTRATISTA deberá constituir a favor de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva con NIT No. 900.894.833-9, GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO a través de cualquiera de los mecanismos de cobertura de riesgos contemplados en el Decreto 1082 de 2015, y con los requisitos establecidos para cada uno de ellos, con el fin de garantizar el (los) siguiente(s) amparo(s):

AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA
Cumplimiento	20% del valor del contrato	Por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más, y de las prórrogas si las hubiere.
Pago de salarios y prestaciones sociales	5 % del valor del contrato.	Vigente por el plazo de ejecución del contrato y 3 años más
Calidad del Servicio	10% del valor del contrato.	Por el término de ejecución del contrato y un (1) año más, y de las prórrogas si las hubiere.

NOTA: Estas garantías deben cumplir con los requisitos estipulados en la Circular Conjunta 001 del 20 de agosto 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente; la cual establece mecanismos para fortalecer los controles en la expedición de garantías.

El CONTRATISTA deberá restablecer el valor de las garantías antes mencionadas, cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por EL MINISTERIO. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato y/o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el valor de la garantía otorgada y la ampliación de su vigencia según el caso. En todo caso el contratista deberá reponer la garantía, cuando el valor de la misma se vea afectado por razón de siniestros presentados, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

7. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYME EN EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, y de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, la Entidad incorporará criterios diferenciales que promuevan la participación efectiva de las micro, pequeñas y medianas empresas – MIPYMES en el presente proceso de selección adelantado mediante la modalidad de mínima cuantía, garantizando los principios de selección objetiva, pluralidad de oferentes, economía y eficiencia.

Dada la naturaleza del objeto contractual, consistente en la prestación de servicios de soporte técnico especializado, garantía y renovación del licenciamiento de infraestructura tecnológica y soluciones de comunicaciones unificadas, y considerando que el mercado cuenta con pluralidad de oferentes clasificados como MIPYMES, resulta procedente la aplicación de criterios diferenciales de experiencia, sin que ello implique afectación a la idoneidad técnica requerida para la correcta ejecución del contrato

1. Exigencia de experiencia con criterio diferencial.

Para los proponentes que acrediten su condición de MIPYME, la experiencia mínima exigida corresponderá al ochenta por ciento (80 %) del valor del presupuesto oficial del proceso, siempre que dicha experiencia se encuentre directamente relacionada con el objeto contractual, esto es, la prestación de servicios de soporte técnico especializado, garantía y/o renovación de licenciamiento de infraestructura tecnológica y soluciones de comunicaciones unificadas.
Para los proponentes que no acrediten la condición de MIPYME, la experiencia exigida corresponderá al cien por ciento (100 %) del valor del presupuesto oficial, en los términos que defina la Entidad.

2. Forma de acreditar la experiencia

La experiencia se acreditará mediante la presentación de uno (1) o hasta tres (3) contratos, ejecutados y terminados o en ejecución, celebrados con entidades públicas o privadas, cuyo objeto sea igual o similar al del presente proceso y cuya sumatoria de valores sea igual o superior al 80 % del presupuesto oficial, para el caso de MIPYMES.
Para efectos de la verificación, se deberán aportar los siguientes documentos:

- Certificación contractual expedida por la entidad contratante, o
- Acta de liquidación, o

- Acta de terminación, o
- Copia del contrato, siempre que se encuentre acompañada de documento que acredite su ejecución (acta de inicio, acta de terminación o certificación de cumplimiento).

Las certificaciones deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación de la entidad o empresa contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Plazo de ejecución.
- Fecha de inicio y terminación o estado de ejecución.
- Firma de la autoridad competente.

3.Reglas de validación de la experiencia

- Solo se tendrá en cuenta la experiencia directamente relacionada con el objeto contractual.
- No se aceptará experiencia acreditada mediante subcontratos, salvo que se demuestre la ejecución directa del proponente.
- En caso de contratos en ejecución, se validará únicamente el valor efectivamente ejecutado a la fecha de presentación de la oferta.
- La experiencia será evaluada como requisito habilitante, no otorgará puntaje adicional ni será factor de evaluación económica.

4. Acreditación de la condición de MIPYME.

La condición de MIPYME deberá acreditarse conforme a la normativa vigente, mediante el certificado de clasificación empresarial expedido por la autoridad competente o el documento equivalente aceptado por la ley.

CONCLUSIÓN

La aplicación del criterio diferencial de experiencia equivalente al 80 % del presupuesto oficial para MIPYMES, junto con la definición clara de los mecanismos de acreditación, resulta jurídicamente procedente, proporcional y coherente con la modalidad de mínima cuantía, garantiza la participación efectiva de MIPYMES y asegura que el contratista seleccionado cuente con la **idoneidad técnica necesaria** para la correcta ejecución del objeto contractual.

8. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2026, contado a partir de la expedición del registro presupuestal, la aprobación de las garantías y la suscripción del acta de inicio

La ejecución del contrato a celebrar se realizará en el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA (DIVRI), ubicado en la Calle 21 N° 44 – 40 Puente Aranda en la ciudad de Bogotá D.C.

1. FORMA DE PAGO

La entidad, pagara al CONTRATISTA el valor del contrato resultante, previa aprobación de cupo PAC.

a.	Mensual	x	Bimensual		Trimestral		Semestral	
b.	PAGOS PARCIALES POR SERVICIO Y/O PRODUCTO ENTREGADO							
c.	ÚNICO PAGO CONTRA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS							

El valor del contrato (menos los descuentos de ley), se pagará, por intermedio del Grupo Administrativo y Financiero, Tesorería de la Entidad al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja), en **PAGOS MENSUALES Y/O PARCIALES POR SERVICIO Y/O PRODUCTO ENTREGADO** avalados por el supervisor de contrato, dentro de los sesenta (60) días siguientes a la radicación de los documentos requeridos para pago: factura en caso de ser aplicable, informe parcial o total del servicio(s) prestado(s), certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor designado y los demás trámites administrativos a que haya lugar. La factura deberá ser presentada los primeros cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del período facturado.

Si la (s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s) o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma y aplicará la misma regla de trámite en el mes siguiente a la presentación, si la corrección no se hace dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la devolución de la factura. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista adjudicatario y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Dichos pagos se efectuarán mediante consignación en la cuenta bancaria que el contratista acredite como propia.

Para la realización de los pagos derivados del futuro contrato, el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor, el soporte que acredite que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y Riesgos Laborales) y Parafiscales según corresponda.

Los pagos que realice la entidad al futuro contratista por cumplimiento del presente contrato se realizaran mediante consignación en la cuenta que el designe como propia.

En todos los casos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

PARÁGRAFO PRIMERO: De conformidad con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 09 del 17 de Septiembre de 2020 *"Lineamientos para el pago a los proveedores del Estado"*, **en caso que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente**, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020, y las normas que las modifiquen o sustituyan. Así mismo, el Contratista deberá haber efectuado el proceso de **Validación de la factura electrónica** en el Sistema SECOP II, de conformidad con lo señalado sobre el particular por Colombia Compra Eficiente

1. **CERTIFICADO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y CDP**

No 7126 de 26/01/2026

2. **DOCUMENTOS ANEXOS**

- PAA
- CDP
- COTIZACIONES

3. **DESCRIPCION DE LA OFERTA ECONÓMICA**

Sera la establecida dentro de la plataforma del secop II

24.- REQUISITOS ECONÓMICOS HABILITANTES MÍNIMOS (CUMPLE NO CUMPLE)

La oferta económica será revisada por el comité evaluador respecto a si cumple con los parámetros del presente proceso evitando superar los precios de referencia y el valor del presupuesto.

24.1.- REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS MÍNIMOS (CUMPLE NO CUMPLE)

La exigencia de la capacidad jurídica del proponente tiene por objeto determinar si las propuestas presentadas dentro del proceso de selección se ajustan a los requerimientos legales que de acuerdo con la naturaleza del contrato deben cumplirse, esto es, la aptitud del proponente de ser titular de derechos y obligaciones y por tanto, de ejercer o exigir los primeros y contraer los segundos en forma personal o a través de su representante legal o apoderado, así como no estar incurso en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés que le impidan celebrar el contrato

24.2.- REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS MÍNIMOS (CUMPLE NO CUMPLE)

24.2.1.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

a.- Las especificaciones técnicas mínimas previstas en el Anexo "**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**", son de obligatorio cumplimiento, y se entenderán aceptados y ofertados en las mismas condiciones exigidas en dicho anexo. La aceptación de las condiciones y el requisito se entenderán cumplidos por parte del proponente a través de la suscripción Formato "**MANIFESTACIÓN DE CONOCIMIENTO DEL ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS".**

b.- CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE y/o DISTRIBUIDOR AUTORIZADO que autoriza y acredita al proponente para prestar el o los servicios que propone en su oferta, emitida con fecha no superior a 90 días a la fecha de presentación de la oferta. Esta certificación debe continuar vigente durante el plazo de ejecución del contrato. Los servicios que autoriza y acredita el fabricante deben ser:

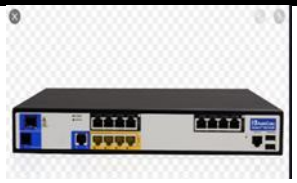
- Certificación del fabricante Microsoft en: ¨Communications¨ en las categorías Gold.
- Certificación del fabricante Microsoft en: ¨Security¨ como mínimo en categoría Silver.
- Certificación de fabricante Audio Code de la solución (Telefonía y Gateway) como mínimo en categoría "Registered Partners".

"ANEXO ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS EXIGIDAS"

El contratista deberá garantizar la prestación de los servicios objeto del proceso de selección, dando cumplimiento a las especificaciones técnicas indicadas en el presente Anexo:

Ítems Requeridos

ITEM	Descripción	Cantidad	Unidad
SOPORTE TECNICO			
1	Servicio mensual de administración con un soporte de segundo nivel escalado mediante una plataforma de tickets, de la solución de telefonía (sbc, teams)	09	MES
RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO			
1	SBC Audio Codés Mediant 800 1 año	1	un
2	Software Operador -Application Web Administration 1 año	1	un

DESCRIPCION	EQUIPO	MODELO	CANTIDAD	IMAGEN
controlador de borde de sesiones	AUDICODES	MEDIANT 800	1	

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN CON EL SOPORTE

SBC Y TEAMS

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas que deberá cumplir el contratista para suplir la necesidad de la Dirección del veterano y Rehabilitación Inclusiva la cual requiere el servicio de mantener, soportar, gestionar y garantizar el funcionamiento de los GATEWAY AUDIOCODE de la plataforma de servicios de Comunicaciones Unificada que se encuentra en producción realizando el servicio de soporte técnico segundo nivel para tener el correcto funcionamiento del servicio de acuerdo con equipos relacionados en la tabla de equipos de la presente ficha técnica.

Gestión y Soporte de Comunicaciones Unificadas

Se requiere la prestación de un servicio mensual de administración y soporte para la gestión de las comunicaciones unificadas, con las siguientes condiciones:

Soporte de Segundo Nivel:

- Administración de la solución con un soporte de segundo nivel, gestionado a través de una plataforma de tickets.
- Diagnóstico y solución de incidentes con el objetivo de restablecer el servicio en el menor tiempo posible, conforme a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
- Diagnóstico y solución de incidentes complejos en la plataforma de voz y colaboración.
- Configuración y ajustes de la integración Audiocodes – Microsoft Teams.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía IP y servicios de colaboración.
- Aplicación de actualizaciones, parches y mejoras evolutivas alineadas con las directrices de Microsoft

Disponibilidad y Atención de Incidentes:

- Operación de soporte en horario **5x9** para la atención de incidentes relacionados con la solución de Microsoft.
- Disponibilidad **5x9** para la atención de incidentes críticos, de acuerdo con la tabla de acuerdos de niveles de servicio.

Escalamiento y Acompañamiento a Tercer Nivel:

- En caso de ser necesario, se brindará acompañamiento en el escalamiento a tercer nivel o a los fabricantes de los equipos y soluciones involucradas.
- El contratista deberá asistir al fabricante en todas las actividades de diagnóstico y resolución de incidentes que este requiera.

Equipos Cubiertos en la Solución

MARCA	REFFERENCIA	SERIAL
AudioCodes	Mediant 800	DT3033764

SERVICIOS CONEXOS Y TRANSVERSALES

ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD: Toda información obtenida por el contratista, así como sus informes y documentos que produzca, relacionados con la ejecución del contrato, son considerados confidenciales, por lo que el CONTRATISTA no podrá divulgarlos sin autorización expresa por escrito de la DIVRI, en ese sentido, los Contratistas de la DIVRI, deben aceptar y firmar los acuerdos de uso aceptable, y confidencialidad de la información, los cuales deben hacerse explícitos desde el momento de la contratación y estar firmados para permitir el acceso a la información o servicios de procesamiento de información de la DIVRI.

Reportes principales:

- Número de llamadas entrantes en un periodo definido, con exportación a Excel (número entrante, duración, extensión que contesta, fecha y hora, estado de llamada, etc.).

- Número de llamadas salientes en un periodo definido, con exportación a Excel (extensión origen, número destino, duración, fecha y hora, estado de llamada, etc.).

Reportes estadísticos:

- Promedio mensual de llamadas.
- Promedio de llamadas fallidas por mes.
- Promedio de llamadas no respondidas por mes.
- Promedio diario de llamadas.
- Promedio por usuario (entrantes y salientes).
- Estadísticas de uso y desempeño de la plataforma de telefonía.

EQUIPO DE TRABAJO EXIGIDO

Para la correcta ejecución de los servicios antes señalados, es necesario contar con el siguiente personal, quien deberá ser presentado por el contratista a la DIVRI dentro de los tres días hábiles siguientes a la firma del contrato:

El personal requerido debe ser diferente para cada caso, es decir, una misma persona, aunque cumpla con los tres (3) perfiles no podrá asumir el equipo de trabajo, por tanto, se exigirán tres (3) personas diferentes

- **Un (1) Gerente de Proyecto Profesional:** Titulo de pregrado de nivel profesional en Ingeniería de sistemas o afines, y/o administración de empresas o afines con especialización en gerencia de proyectos o afines.
- Copia de tarjeta profesional
- Antecedentes COPNIA vigentes, o lo que aplique según profesión.
- Como mínimo con tres (3) años de experiencia certificada en el desarrollo de proyectos de comunicaciones unificadas.
- **Un (1) Analista de plataforma:** Título de pregrado de nivel profesional en ingeniería: electrónica, sistemas, telecomunicaciones o afines.
- Copia de tarjeta profesional
- Antecedentes COPNIA vigentes

Certificación vigente en AudioCodes

- Con tres (3) años de experiencia certificada en la operación de proyectos asociados con sistemas de comunicaciones unificadas

El contratista se obliga a entregar las hojas de vida y certificaciones requeridas al supervisor del contrato 3 días hábiles antes de iniciar los mantenimientos correspondientes de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas al personal técnico, este personal es expresamente el que realizará las labores en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI del Ministerio de Defensa Nacional, si el contratista cambia el personal tendrá que mantener las mismas condiciones técnicas del personal técnico exigido al contrato, y deberá entregarle al supervisor del contrato la información establecida. Por otra parte, la administración del personal está a cargo del proveedor o contratista, quien debe garantizar el pago de sus salarios y el manejo del pago de sus prestaciones sociales, en el marco de la ley.

ACUERDOS DE NÍVELES DE SERVICIO:

NIVELES DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA	TIEMPO DE SOLUCIÓN MÁXIMA
CRITICO: Se define inhabilitante en la totalidad o en una parte de la funcionalidad del sistema. Ejemplo módulos o funcionalidad que no carga o errores de fórmulas.	Estar informando a la Entidad cada cuatro (4) horas hábiles a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Veinticuatro **(24)** horas hábiles a partir del registro del ticket.

MODERADO: Se define como aquel fallo que permite el funcionamiento de la solución o de parte de ella, pero limita su buen uso. Ejemplo: problemas de visualización.	Estar informando a la Entidad cada doce (12) horas hábiles a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Cuarenta y ocho **(48)** horas hábiles a partir del registro del ticket.
SOLICITUDES DE INFORMACION: Opera como cualquier tipo de consulta técnica o funcional de la solución.	Estar informando a la Entidad cada veinticuatro (24) horas hábiles a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes cuarenta y ocho **(48)** horas hábiles partir del registro del ticket.

Compensación por incumplimiento del indicador de los niveles de servicio

Nivel de desviación del rendimiento	rendimiento Valor de desviación indicador Compensación	Compensación
Sin desviación	Máximo una (1) incidencias en el mes por fuera del plazo	No hay compensación
Baja	Entre dos (2) y cuatro (4) incidencias / mes por fuera del plazo.	Técnico en sitio para soporte, durante 8 días hábiles
Alta	Entre de cinco (5) y siete (7) incidencias / mes por fuera del plazo.	Técnico en sitio para soporte, durante 15 días hábiles
Critico	Mayor a ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo.	Técnico en sitio para soporte, durante 30 días hábiles

El Procedimiento para valorar periódicamente los ANS:

La primera semana después de finalizar el respectivo periodo, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación de ANS y verificar el cumplimiento de los cronogramas y compromisos pactados (Ej. Tickets). Su existiera compensación se definirán en dicha reunión. Igualmente se establecerán los compromisos

y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.

f.- HÁBEAS DATA

Cuando para la debida ejecución del contrato, el Contratista deba acceder, consultar y/o administrar bases de datos en calidad de Encargado del tratamiento de datos personales a nombre de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva del Ministerio de Defensa Nacional, quien es Responsable del tratamiento de datos personales de sus clientes, trabajadores, contratistas, accionistas, ciudadanía en general o aquellas bases de datos personales que lleguen a surgir, previos los permisos concedidos para el efecto, el Contratista se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir a sus trabajadores sobre los principios de administración de datos de terceros y de tratamiento de datos personales, tales como: legalidad en materia de tratamiento de datos, veracidad o calidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Resolución CRC 5111 de 2017, la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cordialmente,

IVAN CAMILO RIAÑO VALENCIA
Técnico De Servicios - 20
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva
Viceministerio de Veteranos y del GSED
Firmado electrónicamente SGDEA

Revisó: Cristian Libardo Solano Cardoso, Enerieth Badillo, Dario Alejandro Rojas Correa
Elaboró: IVAN CAMILO RIAÑO VALENCIA
Anexos: 7126 Contratar La Prestación De Los Servicios De Administración Y Soporte Técnico Especializado.Pdf, Paa (2).Pdf, Of_Noventiq_Divri - Renovacion De Soporte 2026 - 9 Jan.Pdf